

ปัจจัยทางจิตสังคมและการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับ
พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญาณิพนธ์
ของ
จันท์สุภาห์ ไวยฤทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ตุลาคม 2555

ปัจจัยทางจิตสังคมและการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับ
พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์
ของ
จันท์สุภาห์ ไวยฤทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยทางจิตสังคมและการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับ
พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
จันท์สุภาห์ ไวยฤทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ตุลาคม 2555

จันท์สุภาห์ ไวยฤทธิ์. (2555). ปัจจัยทางจิตสังคมและการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร.

ปริญญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรรมการควบคุม: ดร.ฐาศกร จันประเสริฐ.

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมและการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความมุ่งหมายของการวิจัย 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม กับ ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะเดิมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า 2) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม กับ ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า และ 3) เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้วยตัวแปรที่สำคัญในกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและเป็นสัดส่วน จำนวน 361 คน มาจากบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถ เก็บข้อมูลด้วยแบบวัดประเภทมาตราประมินรวมค่า 6 ระดับ จำนวน 8 แบบวัด มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง .63 ถึง .93 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าใน 1 ด้านย่อย คือ ด้านพฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ 2) พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าใน 3 ด้านย่อย คือ ด้านพฤติกรรมก่อนขับรถ ด้านพฤติกรรมรับผิดชอบขณะขับรถ และด้านพฤติกรรมรับผิดชอบหลังขับรถ 3) พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าใน 2 ด้านย่อย คือ ด้านพฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ และด้านพฤติกรรมรับผิดชอบหลังขับรถ 4) ตัวทำนายร่วม 7 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าในด้านรวม และ 3 ด้านย่อย คือ ด้านพฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ ด้านพฤติกรรมรับผิดชอบขณะขับรถ และด้านพฤติกรรมรับผิดชอบหลังขับรถได้ร้อยละ 51.9, 40.1, 37.6 และ 45.3 ตามลำดับ ในกลุ่มรวม โดยตัวทำนายสำคัญ คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ และความรู้ในการขับขี่

PSYCHOSOCIAL FACTORS AND SOCIAL NORM PERCEIVED RELATED TO
RESPONSIBILITY BEHAVIOR OF RENTAL-CAR DRIVERS IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
JUNSUDA VIYARITT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Science Degree in Applied Behavioral Science Research
at Srinakharinwirot University

October 2012

Junsuda Viyaritt. (2012). *Psychosocial Factors and Social Norm Perceived Related to Responsibility Behavior of Rental-Car Drivers in Bangkok*. Master Thesis, M.S. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr.Thasuk Junprasert.

The three main purposes of this study were: 1) To study the interaction between situational factors and psychological characteristics related to responsibility behavior of rental-car drivers. 2) To study the interaction between situational factors and psychological-situational characteristics related to responsibility behavior of rental-car drivers. 3) To study the power of predicting the responsibility behavior of rental-car drivers on situational factors, psychological characteristics and psychological-situational characteristics. The samples were 361 rental-car driver. This research consisted of 8 instruments, which were in the form of summated rating scales. The reliability with alpha coefficients was between .63 -.93. The data were analyzed by 1) descriptive statistic 2) Two-Way Analysis of Variance, and 3) Enter Multiple Regression Analysis.

The results were found that: 1) there were the interaction effect between perceived social norm and knowledge in driving to responsibility behavior of driving-preparation behavior. 2) there were the interaction effect between perceived social norm and attitude toward responsibility to responsibility behaviors of driving-preparation behavior, driving behavior and driving-after behavior. 3) there were the interaction effect between head support and attitude toward responsibility to responsibility behaviors of driving-preparation behavior and driving-after behavior. 4) seven variables altogether predicted total responsibility behaviors, driving-preparation behavior, driving behavior and driving-after behavior were 51.9%, 40.1%, 37.6% and 45.3% respectively. The important predictors were the favorable attitude toward responsibility and knowledge in driving.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยทางจิตสังคมและการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับ
พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร
ของ

จันท์สุภาหิ์ ไวกฤทธิ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ.2555

กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

.....ประธาน

(อาจารย์ ดร.ฐาศุภร์ จันประเสริฐ)

(อาจารย์ ดร.ศยามล เอกะกุลนันต์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ฐาศุภร์ จันประเสริฐ)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจุกุล)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.นริสรา ฟังโพธิ์สม)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ฐาศุภร์ จันประเสริฐ ที่ปรึกษาควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ดุขฎิ โยเหลา ที่ให้ความกรุณากับผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่งในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่าง ๆ ที่มีคุณค่า จนกระทั่งงานวิจัยได้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ศยามล เอกะกุลนันต์ อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจุกุล และ อาจารย์ ดร.นริศรา พึ่งโพธิ์สมก ประธานและกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำเพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งคณาจารย์สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่ผู้วิจัยด้วยความรัก ความเมตตาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของ อาจารย์ ดร.วิชุดา กิจจรธรรม และอาจารย์ ปิยรัฐ ธรรมพิทักษ์ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ จนทำให้เครื่องมือมีความสมบูรณ์

และนอกจากที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มพนักงานขับรถเช่าทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่าน ให้ข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย เพราะหากไม่ได้รับความช่วยเหลือจากท่านเหล่านี้แล้ว งานวิจัยนี้ย่อมจะไม่สามารถสำเร็จลงได้เป็นแน่แท้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณหน้าBobby น้าตัง อาสมหมาย และคุณลุงสุเมธ ที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องการเก็บข้อมูล (รวมถึงผู้ที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้อีกหลายท่าน) และเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจให้กันและกันเสมอมา โดยเฉพาะน้องผึ้งที่ช่วยให้คำปรึกษาในเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูล และที่สำคัญที่สุดคือ คุณแม่ต้อย พี่ชัย และน้านก ที่ให้ความห่วงใย และเป็นกำลังใจ แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

จันท์สุภาห์ ไวยฤทธิ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	4
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า : ความหมาย และการวัด	6
แนวทางการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม	12
สถานการณ์ทางสังคมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า	13
การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างกับพฤติกรรมรับผิดชอบ	13
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ากับพฤติกรรมรับผิดชอบ	17
จิตลักษณะเดิมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า	21
บุคลิกภาพแบบเอกกับพฤติกรรมรับผิดชอบ	22
แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมรับผิดชอบ	26
ความรู้ในการขับขี่กับพฤติกรรมรับผิดชอบ	30
จิตลักษณะตามสถานการณ์กับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า	33
เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ	33
การจัดการความเครียดจากการทำงานกับพฤติกรรมรับผิดชอบ	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า.....	40
อายุกับพฤติกรรมรับผิดชอบ.....	40
ระดับการศึกษากับพฤติกรรมรับผิดชอบ.....	41
ประสบการณ์ในการขับรถเช่ากับพฤติกรรมรับผิดชอบ.....	41
การอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรถเช่ากับพฤติกรรมรับผิดชอบ.....	42
สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ศึกษา.....	42
นิยามปฏิบัติการ.....	44
สมมติฐานในการวิจัย.....	46
3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	47
ประชากร.....	47
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	47
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
วิธีหาคุณภาพเครื่องมือ.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	56
การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย.....	59
การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.....	59
การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.....	73
การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.....	87
การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.....	104

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	108
การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 1	108
การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 2	112
การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 3	116
การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 4	119
ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ	120
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	121
 บรรณานุกรม	 122
 ภาคผนวก	 130
ภาคผนวก ก	131
ภาคผนวก ข	140
ภาคผนวก ค	153
 ประวัติย่อผู้วิจัย	 155

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนพนักงานขับรถซึ่งเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ในแต่ละบริษัท.....	47
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะชีวิตสังคม.....	57
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตัวแปร.....	58
4 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเข้าเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและ ความรู้ในการขับขี่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม.....	59
5 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเข้าด้านก่อนขับรถเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจาก คนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม.....	62
6 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเข้าด้านขณะขับรถเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจาก คนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม.....	68
7 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเข้าด้านหลังขับรถเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจาก คนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม.....	70
8 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเข้าเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและ ต่อเจตคติที่ดีพฤติกรรมรับผิดชอบ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม.....	73
9 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเข้าด้านก่อนขับรถเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจาก คนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม.....	76
10 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเข้าด้านขณะขับรถเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจาก คนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม.....	80
11 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเข้าด้านหลังขับรถเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจาก คนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม.....	84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเช่าเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติ ที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม.....	88
13	ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเช่าด้านก่อนขับรถเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจาก หัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม	91
14	ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเช่าด้านขณะขับรถเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจาก หัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม	95
15	ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเช่าด้านหลังขับรถเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจาก หัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม	98
16	ปริมาณการทำนายของพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า.....	105
17	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ ในกลุ่มรวม จำนวน 361 คน.....	132
18	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ ในกลุ่มอายุน้อย จำนวน 183 คน.....	132
19	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ ในกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 138 คน.....	133
20	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ ในกลุ่มประสบการณ์น้อย จำนวน 212 คน.....	133

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ เมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม รับผิดชอบ ในกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม จำนวน 161 คน.....	139
32 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะ ตามสถานการณ์ กับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า.....	139
33 คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	141

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 รูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม	13
2 ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม	22
3 แสดงกรอบแนวคิดและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ศึกษาในการวิจัยนี้	43
4 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และความรู้ในการขับขี่ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของ พนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ ในกลุ่มรวม	65
5 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และความรู้ในการขับขี่ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของ พนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ ในกลุ่มอายุน้อย	65
6 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และความรู้ในการขับขี่ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบ ของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ ในกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป	66
7 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และความรู้ในการขับขี่ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบ ของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ ในกลุ่มประสบการณ์น้อย	66
8 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และความรู้ในการขับขี่ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบ ของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ ในกลุ่มเคยผ่านการอบรม	67
9 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ในกลุ่มประสบการณ์มาก	75
10 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ ในกลุ่มเคยผ่านการอบรม	79
11 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านขณะขับรถ ในกลุ่มอายุมาก	83
12 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ ในกลุ่มประสบการณ์มาก	86

บัญชีภาพประกอบ (ต่อ)

ภาพประกอบ

หน้า

- 13 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ ในกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป 94
- 14 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ ในกลุ่มรวม 101
- 15 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ ในกลุ่มอายุมาก 101
- 16 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ ในกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป 102
- 17 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ ในกลุ่มเคยผ่านการอบรม 102
- 18 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ ในกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม 103
- 19 ผลแสดงปฏิสัมพันธ์แบบสองทางที่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 110
- 20 ผลแสดงปฏิสัมพันธ์แบบสองทางที่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 114
- 21 ผลแสดงปฏิสัมพันธ์แบบสองทางที่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 117

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาการจราจรและการขนส่งในกรุงเทพมหานคร เป็นปัญหาเรื้อรังมานานและนับวันจะพอกพูนมากขึ้นเป็นลำดับ ทำให้เกิดผลเสียต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก ด้วยความที่กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางของความเจริญ ทำให้เต็มไปด้วยการสัญจรไปมาของประชาชน ทั้งผู้ใช้รถใช้ถนนทุกประเภท การจราจรในตัวเมืองจึงมีความติดขัดโดยทั่วไป ประชากรในกรุงเทพฯ และปริมณฑลกว่า 2 ใน 3 เดินทางโดยใช้บริการขนส่งสาธารณะ ซึ่งยังไม่มีเพียงพอต่อความต้องการของประชากรที่เพิ่มขึ้นทุกวัน (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ; 2544:28) ประกอบกับในปัจจุบันความเจริญ ก้าวหน้าทางธุรกิจมีการเติบโต และขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทางเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนสภาพแวดล้อมต่างๆ ดังนั้นธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งในการพัฒนากิจการเกี่ยวกับการขนส่ง มีศักยภาพที่จะตอบสนองลูกค้าทั้งที่เป็นภาครัฐและภาคเอกชนต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งลูกค้าทั่วไป ซึ่งภารกิจส่วนใหญ่ของบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถนี้ มีความเกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบเป็นอย่างมาก ซึ่งภารกิจด้านการรับผิดชอบต่อส่วนใหญ่มักเป็นหน้าที่ของพนักงานขับรถเช่าที่ต้องตั้งใจ เอาใจใส่ ไม่ละเลยทอดทิ้งงาน หรือหลีกเลี่ยงงานจนกว่างานจะแล้วเสร็จ ยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในแง่ดีและไม่ดี ดังนั้น เมื่อมีการขับขึ้นท้องถนนจำนวนมาก อุบัติเหตุบนถนนย่อมมีมากขึ้นเป็นเงาตามตัว วัตถุประสงค์หลักก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขับรถเช่าด้วยการรับผิดชอบต่อ แม้ประสบการณ์ในการใช้รถใช้ถนนจะมากเท่าไร อุบัติเหตุต่างๆ ก็ยังมีมากขึ้นเป็นเงาตามตัวและสิ่งที่จะทำให้อุบัติเหตุทางด้านการขับรถเช่าหมดไปนั้นเป็นไปได้

อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นแต่ละครั้งไม่ว่าจะเล็กน้อย หรือมากเพียงใด ย่อมมีผลทำให้เกิดการสูญเสียทั้งเรื่องส่วนตัว และเรื่องของบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถ การสูญเสียบางอย่างประเมินค่าเป็นเงินได้ แต่การสูญเสียบางอย่างก็ไม่สามารถประเมินค่าเป็นเงินได้ เช่น ความเศร้าโศกเสียใจ การสูญเสียจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ การสูญเสียโดยตรง เช่น เสียชีวิต บาดเจ็บสาหัส ทุพพลภาพ พิการ และ การสูญเสียทางวัตถุ เช่น รถยนต์เสียหาย บริษัทต้องเสียเงินซ่อมบำรุง อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ใช้งานไม่ได้ เป็นต้น การสูญเสียโดยอ้อมส่วนใหญ่มักจะเป็นค่าความสูญเสียเกี่ยวกับเรื่อง "เวลา" เช่น เวลาในช่วงที่เกิดอุบัติเหตุ เวลาที่ต้องใช้ในการรักษาพยาบาล เวลาที่ญาติต้องมาดูแล ความเศร้าโศกเสียใจ เกียรติยศชื่อเสียง ขวัญและกำลังใจ ค่าของการสูญเสียโดยอ้อมนี้มีมากกว่าค่าการสูญเสียโดยตรงเสียอีก ปัจจัยในการเกิดอุบัติเหตุทางด้านการรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่า คือ สาเหตุต่างๆ ที่เกิดจากความบกพร่องหรือความผิดพลาดของพนักงานขับรถเช่า เช่น การพักผ่อนไม่เพียงพอ การดื่มสุรา และการไม่ตรวจสอบสภาพของรถเบื้องต้นก่อนการใช้งาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่า การรับผิดชอบต่อแต่ละครั้ง

พนักงานขับรถเช่าเป็นผู้ที่มีโอกาสทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด ทั้งด้านที่เกี่ยวเนื่องและด้านที่เป็นอุปสรรคต่อการรับผิดชอบ เพราะขณะทำการขับรถเช่าพนักงานขับรถเช่าต้องควบคุมรถยนต์ และสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุภารกิจที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงวิธีการแก้ปัญหาที่ถูกต้องและทันเวลาต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ดังนั้น หากมีสาเหตุใดก็ตามไม่ว่าจะเป็นสาเหตุจากภายนอกพนักงานขับรถเช่า เช่น ภาระงาน สภาพแวดล้อม สถานการณ์ต่าง ๆ หรือสาเหตุจากพนักงานขับรถเช่าดังที่กล่าวมาข้างต้น ทุกสาเหตุล้วนมีผลกระทบต่อการรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเช่า จนเกิดการกระทำที่ผิดพลาดจนอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ที่สุดในที่สุด

จากสถิติอุบัติเหตุของคณะกรรมการการคมนาคมวุฒิสภาการพัฒนา ระบบขนส่งสาธารณะ จากปี พ.ศ. 2541 พบว่า ผู้ใช้รถใช้ถนนส่วนมากไม่มีมารยาท ขาดความรู้ ความเข้าใจ และมีวินัยที่ดี จึงทำให้เกิดการฝ่าฝืนอยู่เสมอ ทั้งที่ไม่ได้ตั้งใจและจงใจ เช่น การขับรถไม่เคารพกฎจราจร อาจจะทำให้เกิดขบวนการจราจร แล้วยังไม่ปลอดภัยต่อผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมายอีกด้วย และจากสถิติอุบัติเหตุจราจร พบว่าข้อมูลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในระหว่างปี 2540-2550 รวมระยะ 11 ปี ที่ผ่านมา คนไทยเสียชีวิตจากสาเหตุนี้ถึง 141,137 คน โดยเฉลี่ยแล้วเสียชีวิต 35.15 คน/วัน ในเชิงเศรษฐกิจ อุบัติเหตุก่อให้เกิดความเสียหายมีมูลค่ารวม 23,155.14 ล้านบาท ในกรุงเทพมหานคร ระยะ 11 ปี ที่ผ่านมามีผู้เสียชีวิต 8,066 ราย และมูลค่าทรัพย์สินเสียหาย 4,288.64 ล้านบาท เฉลี่ยแล้วเสียชีวิต 2.01 คน/วัน เมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างสิงคโปร์ มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ อัตราการตายจากอุบัติเหตุจราจรในประเทศไทยสูงกว่าประมาณสองเท่า นับเป็นการสูญเสียอย่างมากมาย (สำนักงานการจราจรและขนส่ง; 2551)

ความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุจากการขับขี่ยานพาหนะนั้นเป็นเรื่องที่สามารถป้องกันได้ ด้วยการขับอย่างระมัดระวัง และเห็นได้ว่า ผู้ขับขี่ คือผู้รับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งของตนเองและผู้อื่น ดังนั้น พนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์จะต้องเป็นผู้ดูแลให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิต ทรัพย์สินของลูกค้าและผู้เช่ารถใช้ถนนร่วมกันจำนวนมาก มีหลักฐานจากงานวิจัยจำนวนหนึ่งพบว่าการที่บุคคลจะมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์รวมถึงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบได้นั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยทางจิตสังคมหลายประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานการณ์ทางสังคม เช่น การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง (สุพัตรา ธรรมวงษ์. 2544; รวิกาญจน์ เตือนดาว. 2547) ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ส่วนปัจจัยจิตลักษณะเดิม เช่น บุคลิกภาพแบบเอ (ชมพูนุท พงษ์ศิริ. 2535; จรรยา เกษศรีสังข์. 2537; วิสุทธิ์ อริยภิญโญ. 2539; นิกุล ประทีปพิชัย. 2540) ความรู้ในการป้องกันอุบัติเหตุและการขับอย่างปลอดภัย (ปกิจ พรหมายน. 2531; วิสุทธิ์ อริยภิญโญ. 2539; รวิกาญจน์ เตือนดาว. 2547) ซึ่งถือเป็นตัวแปรด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคคลตามทฤษฎีต้นไม้วิจัยธรรมของดวงเดือน พันธุมนาวิน (2544) และปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ เช่น เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงาน (ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ. 2532; รวิกาญจน์ เตือนดาว. 2547; ศุภินธา ม่วงศรีงาม; 2552) เป็นต้น

สำหรับการวิจัยในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ และพนักงานขับรถยังไม่มี การนำแนวทางการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ดังกล่าวข้างต้น มาศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของ พนักงานขับรถเช่า ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงนับเป็นเรื่องแรก ๆ ที่มุ่งศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของ พนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์ ตามแนวทางพฤติกรรมศาสตร์ ผลจากการสัมภาษณ์เบื้องต้นที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์พนักงานขับรถเช่าจำนวน 5 คน จาก บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานขับรถต้องมี สุขภาพร่างกายให้พร้อมเพื่อที่จะขับรถเช่า ต้องตรวจสอบสภาพรถยนต์ให้พร้อมใช้งานก่อนไปรับ ลูกค้า เป็นผู้ที่ต้องเคารพกฎจราจร ขับรถอย่างปลอดภัย ต้องขับด้วยความระมัดระวัง มีความอดทน หลีกเลี่ยงการเกิดอุบัติเหตุ มีความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่นบนท้องถนน ไม่ใช่โทรศัพท์มือถือในขณะที่ ให้บริการ ไม่สูบบุหรี่ ไม่เสพสิ่งมีนเมา หรือสิ่งเสพติดใด ๆ ในระหว่างปฏิบัติงาน เชื่อฟังคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดและเมื่อปฏิบัติงานเสร็จก็นำรถมาทำความสะอาด ตรวจสอบความ เรียบร้อยของรถยนต์และอุปกรณ์ภายในรถยนต์ก่อนนำเก็บเข้าที่จอดรถ นอกจากนี้เมื่อได้สอบถาม ความคิดเห็นของพนักงานขับรถเช่าพบว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบที่ดีจะต้อง ได้รับกำลังใจในการทำงานจากหัวหน้า มีการให้คำปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น อีกทั้งได้รับ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน เช่น การได้รับการยอมรับ เงินเดือน ความมั่นคงในงาน ตลอดจนเป็นผู้ที่มี ความรู้ในการขับขี่ตามกฎหมายจราจรและจิตสำนึกแห่งความปลอดภัย เป็นต้น

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของ พนักงานขับรถเช่า โดยอาศัยรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) เป็นแนวทาง ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบ โดยพิจารณาจากปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้าน สถานการณ์ทางสังคม (การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และการสนับสนุนทางสังคม จากหัวหน้า) ปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิม (บุคลิกภาพแบบเอ แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้ใน การขับขี่) และปัจจัยด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ (เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ และการ จัดการความเครียดจากการทำงาน) และเมื่อทราบจากผลการวิจัยนี้ว่า ตัวแปรเชิงเหตุใดบ้างมี บทบาทสำคัญในการส่งเสริมพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ก็จะได้นำเสนอปัจจัยด้าน นั้นในการวางแผนพัฒนาพนักงานขับรถเช่าให้มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม กับ ตัวแปรกลุ่มจิต ลักษณะเดิมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า (ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย)
2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม กับ ตัวแปรกลุ่มจิต ลักษณะตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า (ทั้งกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย)
3. เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้วยตัวแปร ที่สำคัญในกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์

ความสำคัญของการวิจัย

ได้ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยเชิงเหตุสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า และนำเสนอให้กับหน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนาของบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ สามารถนำความรู้ไปพัฒนาพนักงานขับรถเช่าให้มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อไปได้

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร รวม 26 บริษัท (เพื่อนางานดอทคอม. 2546: ออนไลน์; หมวดบริการรถเช่า, เช่ารถยนต์. 2554: ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้มาจากการสุ่มพนักงานขับรถเช่าซึ่งเป็นพนักงานประจำ ในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 26 บริษัท มา 20% จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากได้มา 5 บริษัท ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 440 คน และทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน เมษายน ถึง พฤษภาคม การเก็บข้อมูลมี 2 วิธี คือ 1) ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ช่วยเก็บจากพนักงานขับรถเช่าในบริษัท 3 บริษัท ได้จำนวน 140 คน โดยเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 120 คน และ 2) ไปเก็บเองตามหน่วยงานก่อนขับรถเช่าในตอนเช้า 2 บริษัท ได้จำนวน 300 คน โดยเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 241 คน รวมเก็บข้อมูลได้ทั้งหมดจำนวน 440 คน ซึ่งเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 361 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 กลุ่มสถานการณ์ทางสังคม หมายถึง สถานการณ์ปัจจุบันหรือสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่บุคคลกำลังประสบอยู่ เป็นสิ่งที่เอื้อหรือขัดขวางการเกิดพฤติกรรมหนึ่ง ๆ สำหรับในงานวิจัยนี้ ตัวแปรที่ศึกษาในกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่

1.1.1 การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง

1.1.2 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า

1.2 กลุ่มจิตลักษณะเดิม หมายถึง ลักษณะจิตใจที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมหนึ่ง ๆ เป็นลักษณะที่สะสมมาในตัวบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน มีลักษณะที่ค่อนข้างคงที่ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของสถานการณ์ปัจจุบัน ตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย

1.2.1 บุคลิกภาพแบบเอ

1.2.2 แรงจูงใจในการทำงาน

1.2.3 ความรู้ในการขับขี่

1.3 กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ หมายถึง การศึกษาลักษณะทางจิตใจของบุคคลที่อยู่ภายใต้อิทธิพลของสถานการณ์ปัจจุบัน มีความไวต่อการแปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ที่บุคคลเผชิญอยู่ในปัจจุบัน ตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ ได้แก่

1.3.1 เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ

1.3.2 การจัดการความเครียดจากการทำงาน

1.4 กลุ่มลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการขับรถเช่า การอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถเช่า

2. ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าประกอบด้วย 3 ด้าน คือ พฤติกรรมรับผิดชอบต่อคนขับรถ พฤติกรรมรับผิดชอบต่อขณะขับรถ และพฤติกรรมรับผิดชอบต่อหลังขับรถ

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานขับรถเช่า หมายถึง ผู้ที่มีใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ และเป็นพนักงานขับรถของบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์

บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์ หมายถึง องค์กรที่ให้บริการด้านรถยนต์ให้เช่า ซึ่งให้บริการในส่วนของบริษัทพร้อมคนขับรถ

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า : ความหมาย และการวัด
2. แนวทางการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมบุคคล
3. สถานการณ์ทางสังคมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า
4. จิตลักษณะเดิมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า
5. จิตลักษณะตามสถานการณ์กับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า
6. ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า
7. สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ศึกษา

1. พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

พฤติกรรม คือ การกระทำ (action) เป็นการแสดงออกของสิ่งมีชีวิตเพื่อการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ล้อมรอบตัวอยู่ พฤติกรรมที่นักจิตวิทยาสนใจศึกษาส่วนใหญ่คือ พฤติกรรมของมนุษย์ที่สามารถสังเกตได้ (Zimbardo & Gerrig, 1996: 4)

ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของบุคคลในการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งผู้ที่มีความรับผิดชอบ คือ ผู้ที่รู้จักภาระหน้าที่ในการทำงาน หรือดำเนินการตามภาระหน้าที่ ให้บังเกิดผลลัพธ์มากที่สุด บุคคลเหล่านี้จะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จในการทำงาน และความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะทางจริยธรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความมีวุฒิภาวะด้านอุปนิสัย และเป็นส่วนประกอบที่สำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตในสังคม เพราะบุคคลแต่ละคนมีบทบาทที่จะต้องกระทำมากมาย ถ้าทุกคนรับผิดชอบในบทบาทของตนเองเป็นอย่างดีย่อมทำให้สังคมนั้นมีความเจริญรุ่งเรือง ประเทศชาติก็พัฒนาไปด้วยดี (ละม้ายมาศ ศรีทนต์ และ จรรยา สุวรรณทัต; 2510 : 112)

มีผู้ศึกษา และให้นิยามพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบไว้ดังนี้ มาริชา สก๊อต (2548 : 12) ได้ให้ความหมายความรับผิดชอบต่อตนเอง เป็นความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่สูงจะถือว่างานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของตนนั้นสำคัญที่สุด ซึ่งจะละเลยหลีกเลี่ยงไม่ได้ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และปฏิบัติตามระเบียบต่าง ๆ ที่วางไว้เป็นแนวทางอย่างเคร่งครัด ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนย่อมจะยอมรับผลการกระทำของตน ทั้งในแง่ดีและไม่ดี พร้อมทั้งนำข้อบกพร่องในอดีตมาเป็นข้อเตือนใจในการทำงานครั้งต่อไป มยุรฉัตร สุขดำรง (2547 : 15) ยังได้ให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อด้านความรับผิดชอบต่อตนเองว่า หมายถึง

ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ที่เชื่อที่กระทำและ/หรือแสดงออกถึงความพยายามในการศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความตั้งใจ การเอาใจใส่ ความอดทนต่อสู้กับอุปสรรคและปัญหา การไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานแล้วเสร็จ รวมถึงเป็นผู้รู้จักวางแผนการปฏิบัติงานอย่างมีจุดมุ่งหมาย ความพยายามปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนการยอมรับผลของการกระทำของตนเองที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย ที่กล่าวมาทั้งสองท่านนี้ สอดคล้องกับความหมายของ พินดา ธนวัฒนากุล (2547 : 11-12) ที่ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อตนเองไว้ว่า หมายถึง การที่พนักงานกระทำ และหรือแสดงออกถึงการพยายามศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจ เอาใจใส่ อดทนต่อปัญหาและอุปสรรค ไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะแล้วเสร็จ รวมถึงการวางแผนในการทำงานและยอมรับผลของการกระทำของตนเองที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบการขับรถเช่า

จากการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบการขับรถเช่านั้นสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิด ลิคโคนา (Lickona. 1992) ที่กล่าวถึงพฤติกรรมจริยธรรมว่าเป็นการกระทำของบุคคลตามที่เขารู้และรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง โดยเน้นลักษณะทางจริยธรรมที่สำคัญสองประการ คือ การยอมรับ (Respect) และการรับผิดชอบ (responsibility) (โกศล มีคุณ และณรงค์ เทียมเมฆ. 2545; อ้างอิงจาก Lickona. 1992) ซึ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้นเขานิยามว่าประกอบด้วย 3 ส่วน คือ สมรรถภาพ (competence) ความตั้งใจ (will) และนิสัย (habit) ตัวอย่างพฤติกรรมเชิงจริยธรรมซึ่งเป็นการกระทำที่สังคมเห็นชอบและสนับสนุน มีหลายประเภท เช่น การให้ทาน การเสียสละเพื่อส่วนรวม และการช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก เป็นต้น ส่วนพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในสถานการณ์ชั่วๆ เช่น การโกงสิ่งของ เงินทอง หรือคะแนน การลักขโมย และการกล่าวเท็จ เป็นต้น ซึ่งผู้มีจริยธรรมสูงย่อมงดเว้นการกระทำนี้ (นิชาภัทร โพธิ์บาง. 2550 : 32; อ้างอิงจาก ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2548)

ดังนั้น พฤติกรรมรับผิดชอบการขับรถเช่าเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมจริยธรรมตามแนวคิด ลิคโคนา (Lickona. 1992) เพราะระบบการทำความดีละเว้นความชั่วในเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน สถานการณ์ในการทำงาน กระบวนการทำงาน ผลงาน ตลอดจนผู้ได้รับประโยชน์จากการทำงานนั้น (นิชาภัทร โพธิ์บาง. 2550 : 32; อ้างอิงจาก ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2548) จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงลักษณะทางจิตที่สามารถอธิบายและมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมรับผิดชอบการขับรถเช่า

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เข้าไปสัมภาษณ์พนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถเช่าแห่งหนึ่งว่า พนักงานขับรถเช่าต้องมีสุขภาพร่างกายให้พร้อมเพื่อที่จะขับรถเช่า ต้องตรวจสอบสภาพรถยนต์ให้พร้อมใช้งานก่อนไปรับลูกค้า เป็นผู้ที่ต้องเคารพกฎจราจร ขับรถอย่างปลอดภัย ต้องขับด้วยความระมัดระวัง มีความอดทน หลีกเลี่ยงการเกิดอุบัติเหตุ มีความ

เอื้อเพื่อต่อผู้ถนนท่งถนน ไม่ใช่โทรศัพท์มือถือในขณะที่ให้บริการ ไม่สูบบุหรี่ ไม่เสพสิ่งมีนเมา หรือ สิ่งเสพติดใด ๆ ในระหว่างปฏิบัติงาน เชื้อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดและเมื่อปฏิบัติงานเสร็จก็นำรถมาทำความสะอาด ตรวจสอบความเรียบร้อยของรถยนต์และอุปกรณ์ภายในรถยนต์ก่อนนำเก็บเข้าที่จอดรถ นอกจากนี้เมื่อได้สอบถามสาเหตุความคิดเห็นของพนักงานขับรถเข้าว่า การปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานขับรถเข้ายังมีอีกหลายสาเหตุ เช่น ก่อนขับรถพนักงานขับรถเข้า ต้องดูแลเอาใจใส่ตัวเองให้สะอาดอยู่เสมอ ดูแลความสะอาดของรถให้สะอาด ศึกษาคู่มือการใช้งานของรถที่ขับ ตรวจสอบสภาพใบปัดน้ำฝนว่าใช้งานได้ดีไหม ตรวจสอบห้องเครื่องว่ามีสิ่งใดพล่งไปหรือเปล่า ถ้าพล่งก็เติมให้พอดีกับที่คู่มือการใช้รถแนะนำ ตรวจสอบระบบไฟส่องสว่างว่าใช้งานได้ดีอยู่เสมอ ตรวจสอบสภาพโดยรวมของรถว่าใช้งานได้ดี กระजरรถต้องใสอยู่ตลอดเพื่อวิสัยทัศน์ที่ดีในการขับขี่ ตรวจสอบเช็คลมยางและยางอะไหล่ ควรมีสมุดพกติดตัวที่สามารถใส่กระเป๋าสื่อได้เอาไว้จดจำเพื่อ กันลืม และตรวจสอบสิ่งจำเป็นที่ควรมีติดรถไว้ว่าอยู่ครบ เช่น รมกันฝน เครื่องมือที่ติดมากับรถ กระดาษทิชชู ผ้าเช็ดรถ ควรศึกษาและวิเคราะห์อาการเสียในส่วนต่าง ๆ ของรถเบื้องต้นได้ ขณะขับรถ พนักงานขับรถเข้าต้องขับรถด้วยความระมัดระวัง นึกถึงความปลอดภัยให้มากที่สุด ไม่ควรนำอาหารที่มีกลิ่นมาไว้ในรถโดยเด็ดขาด ไม่รับโทรศัพท์ในขณะที่ขับรถเพื่อความปลอดภัยควรเปิดมือถือระบบสั่นไว้ในขณะขับรถ ตั้งใจฟังเวลาถูกคำสั่งงานอะไรจะได้ไปทำได้ถูกต้องรวดเร็ว ลูกคำสั่งงานอะไรถ้าไม่เข้าใจให้ถามลูกคำเพราะถ้าไปทำผิดจะเสียเวลาเสียหายหลายอย่าง ให้ความเคารพผู้ที่นั่งมาในรถร่วมกับลูกคำอย่างสุภาพ ควรเตือนลูกคำก่อนถึงที่หมายที่นายจะไปถึงอย่างน้อย 10 นาที เพื่อลูกคำจะได้เตรียมตัว เวลาจอดรถให้ลูกคำลงกรรมองจุดที่เหมาะสมและปลอดภัยที่สุด ควรมีความกระตือรือร้นตื่นตัวเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลาในขณะที่มาปฏิบัติหน้าที่เห็นอะไรที่เราสามารถทำอะไรได้ก็ทำเลยไม่ต้องรอให้ลูกคำสั่ง ไม่ควรนำรถไปใช้ส่วนตัวหรือออกนอกเส้นทางที่ลูกคำสั่ง ถ้าลูกคำสั่งมีสิ่งของไว้ในรถให้รีบเอาไปคืนลูกคำโดยด่วนไม่เอาเรื่องที่ไต่ยนได้ฟังของลูกคำไปเล่าหรือบอกให้ผู้อื่นฟัง พยายามฝึกขมใจตัวเองให้เป็นคนพูดดีคิดดีทำดีจนติดเป็นนิสัย ไม่ควรเถียงลูกคำถึงจะถูกจะผิดยังงี้ก็แล้วแต่ต้องอดทนเพราะลูกคำบางท่านก็ขาดเหตุผลเราต้องเข้าใจลูกคำ ไม่เปิดแอร์นอนในรถโดยเด็ดขาด และหลังขับรถ ต้องดูแลความสะอาดของอุปกรณ์ที่ใช้เกี่ยวกับรถให้สะอาดอยู่เสมอ ตรวจสอบสภาพใบปัดน้ำฝนว่าใช้งานได้ดีไหม ตรวจสอบระบบไฟส่องสว่างว่าใช้งานได้ดีอยู่เสมอ ตรวจสอบเช็คลมยางและยางอะไหล่ ตรวจสอบสภาพโดยรวมของรถว่าใช้งานได้ดีตลอดจนดูแลความสะอาดของโรงรถที่จอดรถและบริเวณใกล้เคียงให้สะอาดเรียบร้อยเสมอ

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้า หมายถึง การแสดงออกของพนักงานขับรถเข้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ มีความตั้งใจ การเอาใจใส่ การไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานแล้วเสร็จ ยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในแง่ดีและไม่ดี ในงานวิจัยนี้ได้แบ่งการศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ 2) พฤติกรรมรับผิดชอบขณะขับรถ และ 3) พฤติกรรมรับผิดชอบหลังขับรถ

พฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ หมายถึง การตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนขับรถให้ลูกค้า จะช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น หม้อน้ำหรือน้ำมันเครื่องแห้ง ทำให้เครื่องร้อนเกินไปและดับ ลมยางอ่อนเร็ว ทำให้ยางเสีย การทรงตัวไม่ดีเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย หรือระบบเบรกไม่สมบูรณ์ ทำให้เบรกไม่อยู่ และการพักผ่อนให้เพียงพอ ไม่ดื่มสุรา ก็จะทำให้ไม่เหนื่อยล้าอ่อนเพลีย และง่วงนอน ซึ่งก็จะสามารถควบคุมรถได้และไม่เกิดอุบัติเหตุ จากการประมวลที่เกี่ยวข้องมักกล่าวถึง พฤติกรรมเตรียมตัวขับซื้ออย่างปลอดภัยใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านสภาพรถ และ 3) ด้านความรู้ความเข้าใจในการขับซื้ออย่างปลอดภัย ซึ่งในงานวิจัยนี้ พฤติกรรมการรับผิดชอบก่อนขับรถจะเน้น 2 ด้าน คือ 1) ด้านสภาพรถ และ 2) ด้านร่างกาย

ด้านสภาพรถ จะต้องมีการตรวจสอบสภาพของรถเบื้องต้นก่อนใช้งาน เช่น การตรวจเติมน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันเครื่อง น้ำหล่อเย็น ระบบห้ามล้อ ไฟหน้า ไฟท้ายไฟเลี้ยว กระพริบมองหลังข้าง สัญญาณแตร แรงดันลมล้อ (ฉัตรชัย ไชยทา; 2546 : 1) ดอกยางและรอยฉีกขาด ตรวจน็อตล้อว่าขันแน่นดี ตรวจว่ามีร่องรอยรั่วซึมของน้ำมันเครื่อง น้ำมันเบรก น้ำมันเกียร์ หรือน้ำจากใต้ท้องรถ ทดลองที่ปิดน้ำฝนเพื่อดูสภาพยาง ตรวจภายในและภายนอกรถ (บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด; มปป. : 21)

ด้านร่างกาย กรมการขนส่งทางบก (2546:1-5,30-32) กล่าวว่า ผู้ขับรถจะต้องมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์ พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา จึงไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ทำความเสียหายต่อชีวิตทรัพย์สินของตนเองและผู้อื่น โดยการส่งเสริมสุขภาพพลานามัย ซึ่งได้เสนอแนะผู้ขับขี่เกี่ยวกับหลัก “5 อ” คือ อาหาร ด้วยการกินอาหารให้ถูกหลักโภชนาการ **อากาศ** ต้องได้รับอากาศบริสุทธิ์ ไม่มีกลิ่นควัน หรือมลพิษทั้งหลาย **อารมณ์** เพราะจิตใจที่ดีย่อมอยู่ในร่างกายที่ดี **อุจจาระ** ระบบขับถ่ายควรเป็นปกติ เพราะหากระบบขับถ่ายผิดปกติจะทำให้มีผลกระทบไปถึงการทำงานของร่างกายระบบอื่นๆ และมีผลให้เกิดโรคต่างๆตามมา **ออกกำลังกาย** การออกกำลังกายเป็นสิ่งจำเป็น นอกจากจะให้ประโยชน์แก่ร่างกายแล้ว ยังให้ประโยชน์แก่จิตใจ คือช่วยคลายเครียด และช่วยให้มีความจำดีขึ้นอีกด้วย อนึ่ง นอกจากการดูแลสุขภาพด้วยหลัก “5 อ” แล้ว ผู้ขับขี่ต้องงดเว้นยาเสพติด เพราะเมื่อผู้เสพ เสพ ติดต่อกันเป็นเวลานานเข้า จะก่อให้เกิดเป็นพิษเรื้อรัง ทำให้เกิดความเสื่อมโทรมทั้งร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สุรา และยาบ้า ผู้ขับขี่ควรหลีกเลี่ยงให้ไกล เพราะมีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการขับรถมาก ผู้ขับขี่ที่เมาสุราเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ เพราะแอลกอฮอล์นั้นมีผลต่อความสามารถในการขับชี่ดังนี้ การสังเกตการล่วงหน้าจะช้าลง การตัดสินใจช้าลง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าผิดพลาด ระยะเวลาในการตอบสนองมากขึ้น ความจำลดลงซึ่งกรมยุทธการทหารเรือ (2520 : 1-7) ก็กล่าวไว้ใกล้เคียงกัน และมีเพิ่มเติมว่า ผู้ขับขี่รถยนต์ควรเป็นผู้ที่มีสายตาดี มองเห็นกว้าง มีความสามารถในการมองในทางลึก และทั้งหมดนี้ก็สอดคล้องกับ พรบ.จราจร 2522 มาตรา 43 ที่ว่า ห้ามมิให้ผู้ขับขี่รถ ขับชี่ในขณะที่หย่อนความสามารถ เช่น ง่วงนอน หรือหลับใน ไม่สบายเป็นไข้ เป็นหวัด ฯลฯ ในขณะที่เมาสุรา หรือเมาอย่างอื่น

ดังนั้น พฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ หมายถึง การเตรียมตัวของพนักงานในด้านสภาพรถ โดยการตรวจสอบสภาพรถยนต์ทั้งภายนอกและภายในก่อนขับรถให้ลูกค้า ตรวจสอบร่องรอยรั่วซึมของน้ำมันเครื่อง น้ำมันเบรค น้ำมันเกียร์ หรือน้ำจากใต้ท้องรถ เป็นต้น และด้านร่างกายโดยการนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไม่ดื่มสุรา ทำจิตใจให้สดชื่นแจ่มใส เป็นต้น

พฤติกรรมรับผิดชอบขณะขับรถ หมายถึง การปฏิบัติตามกฎจราจร สัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจร และการปฏิบัติต่อผู้ใช้รถคันอื่นบนถนนร่วมกันเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ตลอดจนการคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่าด้วย เพราะหากผู้ขับขี่ทุกคน หรือส่วนใหญ่ขับขี่อย่างตามอำเภอใจตัวเองแล้ว ก็ย่อมจะทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย เช่น ในการขับรถไปช่องทางขวาเพื่อกลับรถข้างหน้า หากไม่ยอมเปิดไฟเลี้ยวขวาและปาดหน้ารถคันหลัง ก็อาจเกิดการชนกันได้ เป็นต้น

พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่นนั้นพนักงานขับรถเช่า จะต้องมีส่วนหนึ่งแห่งความปลอดภัยด้วย เพราะบางครั้งแม้ว่าเราจะปฏิบัติตามกฎจราจรแต่ก็ยังสามารถเกิดอันตรายขึ้นได้ ดังที่ได้ยกตัวอย่างไปแล้วในกรณี การไม่เปิดไฟเลี้ยวขวา ในกรณีนี้ ฉัตรชัย ไชยทา (2546:4) กล่าวว่า 6 จุดอันตรายที่อาจเกิดอุบัติเหตุขึ้นแก่ตัวรถที่กำลังขับขี่อยู่ คือ รถที่วิ่งสวนมา รถที่อยู่ด้านหน้ารถที่อยู่ด้านหลัง รถที่กำลังถูกแซง รถที่กำลังทำการแซง รถที่วิ่งออกมาจากซ้ายหรือขวามือ ดังนั้นพนักงานขับรถเช่าจะต้องระลึกไว้เสมอว่า ไม่ได้ขับรถคนเดียวบนถนน และการขับรถของท่านอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ หากไม่ขับขี่ ด้วยวิธีการขับรถอย่างปลอดภัย (ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและโรงเรียนการขนส่ง; 2546 : 4)

ดังนั้น พฤติกรรมรับผิดชอบขณะขับรถ หมายถึง พฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับรถเช่าที่ต้องปฏิบัติตามกฎจราจร และการปฏิบัติต่อผู้ใช้รถคันอื่นบนถนนร่วมกัน ตลอดจนการคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า

พฤติกรรมรับผิดชอบหลังขับรถ หมายถึง การบำรุงรักษาทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานในครั้งต่อไป การจัดเก็บวัสดุให้เป็นที่เป็นทาง กรณีมีเครื่องจักรชำรุดต้องรีบแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทันที และรายงานเหตุการณ์หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดอันตราย เพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ และปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดการกระตุ้นให้ทุกฝ่ายสำนึกถึงความปลอดภัย และเสริมสร้างความปลอดภัยด้วย (ศุภินธาม่วงศรีงาม; 2552 : 13-14)

ดังนั้น พฤติกรรมรับผิดชอบหลังขับรถ หมายถึง พฤติกรรมหลังจากขับรถเช่าเรียบร้อยแล้ว โดยต้องตรวจสอบสภาพรถและทำความสะอาดรถ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานในครั้งต่อไป

การวัดพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

ในการศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่านั้น จำเป็นต้องมีแบบวัดพฤติกรรมการรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติและแปล

ความหมาย ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมขับชื้ออย่างปลอดภัยของ รวีกาญจน์ เตือนดาว (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องพฤติกรรมการขับชื้ออย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. นั้นประกอบด้วย พฤติกรรม 3 ด้านด้วยกันคือ 1) พฤติกรรมการเตรียมพร้อมเพื่อการขับชื้ออย่างปลอดภัย ลักษณะของแบบวัดมีจำนวน 12 ข้อ แต่ละข้อเป็นประโยคประกอบมาตราประเมิน 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการขับชื้ออย่างปลอดภัยมาก และผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการขับชื้ออย่างปลอดภัยน้อย 2) พฤติกรรมการขับชื้ออย่างปลอดภัย ลักษณะของแบบวัดมีจำนวน 15 ข้อ แต่ละข้อเป็นประโยคประกอบมาตราประเมิน 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการขับชื้ออย่างปลอดภัยมาก และผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการขับชื้ออย่างปลอดภัยน้อย และ 3) พฤติกรรมการขับชื้ออย่างมีมารยาท ลักษณะของแบบวัดมีจำนวน 15 ข้อ แต่ละข้อเป็นประโยคประกอบมาตราประเมิน 6 หน่วยตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการขับชื้ออย่างมีมารยาทมาก และผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการขับชื้ออย่างมีมารยาทน้อย นอกจากนั้น ศุภินธา ม่วงศรีงาม (2552) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัย ของนักบินอากาศยานปีกหมุน สังกัดศูนย์การบินทหารบก ได้ศึกษาพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยของนักบินอากาศยานปีกหมุน สังกัดศูนย์การบินทหารบก เป็น 3 ด้านเช่นกัน ได้แก่ พฤติกรรมการเตรียมความพร้อมก่อนการบินขึ้นบิน ขณะทำการบิน และหลังทำการบิน ลักษณะของแบบวัดเป็นข้อความประกอบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีจำนวน 25 ข้อ นักบินที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยแสดงว่า มีพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยสูงกว่านักบินที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่นกัน ก็คือ ความสามารถในการแสดงออกเกี่ยวกับการปฏิบัติในด้านต่างๆ ประกอบด้วย การตรวจสอบสภาพรถก่อนการขับรถให้ลูกค้า พักผ่อนให้เพียงพอ ไม่ดื่มสุรา การปฏิบัติตามกฎจราจร และการปฏิบัติต่อผู้โดยสารคนอื่นบนถนนร่วมกัน ตลอดจนการคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า และการตรวจสอบสภาพรถ และทำความสะอาดรถ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานในครั้งต่อไปทุกครั้ง แบบวัดนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ มีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า โดยมีข้อคำถามที่ถามถึงความสามารถในการแสดงออกเกี่ยวกับการปฏิบัติในด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ แบบวัดพฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ ขณะขับรถ และหลังขับรถ ประกอบด้วย การตรวจสอบสภาพรถก่อนการขับรถให้ลูกค้า พักผ่อนให้เพียงพอ ไม่ดื่มสุรา การปฏิบัติตามกฎจราจร และการปฏิบัติต่อผู้โดยสารคนอื่นบนถนนร่วมกัน ตลอดจนการคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า และการตรวจสอบสภาพรถและทำความสะอาดรถ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานในครั้งต่อไปทุกครั้ง สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า มีลักษณะของแบบวัดเป็นมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พนักงานขับ

รถเช่าที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยแสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบต่อรถเช่า

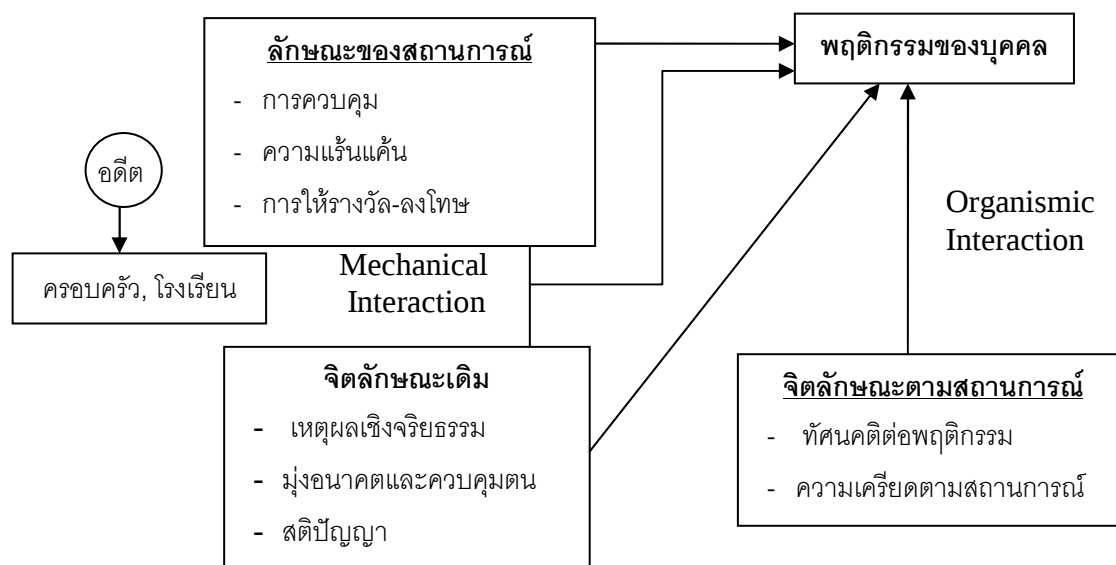
ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบต่อรถเช่า ผู้วิจัยเน้นเฉพาะงานวิจัยที่ศึกษาการขับขี้อย่างปลอดภัย ซึ่งมีผู้ศึกษาดังนี้ วิสุทธิ อริยภิญโญ (2539: 30) ศึกษาตัวแปรทางจิตและสถานการณ์ในการขับขี ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยของผู้ขับขีรถยนต์ส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ขับขีรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ที่ปกติขับรถอยู่ภายในกรุงเทพฯ เป็นประจำ (อย่างน้อย 1 ปี นับถึงวันเก็บข้อมูล) ซึ่งมาติดต่อราชการกับฝ่ายทะเบียนรถยนต์ และฝ่ายใบอนุญาตขับรถยนต์ของสำนักงานทะเบียน (พหลโยธิน) จำนวน 601 คน พบว่าผู้ขับขีที่มีพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยรถยนต์ส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้านความระมัดระวังในการขับขี และด้านมารยาทหรือนิสัยที่ดีในการขับขีอยู่ในระดับ ($x = .80$ และ $.62$ ตามลำดับ) วิชาญจน์ เตือนดาว (2547 : 5) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริณทลจำนวน 413 คน พบว่า พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. มีพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัย ด้านพฤติกรรมเตรียมตัวเพื่อการขับขี้อย่างปลอดภัย ด้านพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัย และด้านพฤติกรรมการขับขี้อย่างมีมารยาทในระดับ (ร้อยละ 20.20, 33.40 และ 41.00 ตามลำดับ)

จากผลการวิจัยที่ได้อธิบายดังกล่าวมาแล้วพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมรับผิดชอบต่อรถเช่า พบว่าพนักงานขับรถเช่ามีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อรถเช่าในด้านพฤติกรรมรับผิดชอบต่อรถเช่า ขณะขับรถ และหลังขับรถ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบต่อรถเช่า โดยจะกล่าวรายละเอียดนิยามปฏิบัติการของตัวแปรการวิจัยในลำดับต่อไป

2. แนวทางการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมบุคคล

พฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์อาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ รูปแบบทฤษฎีที่สำคัญคือ รูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) ที่มา : ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2541; อ้างอิงจาก Magnusson; & Endler. 1977) (ภาพประกอบ 1) ได้เสนอว่าพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์เกิดจากสาเหตุที่สำคัญอย่างน้อย 4 ประการคือ 1) สาเหตุทางสถานการณ์เป็นสาเหตุที่อยู่ภายนอกตัวบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล เช่น การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า 2) สาเหตุทางจิตลักษณะเดิมเป็นสาเหตุทางจิตใจภายในตัวบุคคลที่ติดตัวมาแต่ดั้งเดิม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล เช่น บุคลิกภาพแบบเอแรงจูงใจในการทำงาน และความรู้ในการขับขี 3) สาเหตุร่วมระหว่างจิตลักษณะกับสถานการณ์ที่เรียกว่า ปฏิสัมพันธ์แบบกลไก (Mechanical interaction) โดยมีตัวแปรทางจิตลักษณะเดิมกับตัวแปรทางสถานการณ์ที่ส่งผลต่อตัวแปรตามตัวหนึ่ง เช่น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง (สถานการณ์) กับความรู้ในการขับขี (จิตลักษณะเดิม) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม

รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า เป็นต้น 4) สาเหตุทางจิตลักษณะตามสถานการณ์หรือที่เรียกว่า ปฏิสัมพันธ์แบบในตน (Organismic interaction) ซึ่งเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะเดิมของบุคคลกับสถานการณ์ที่บุคคลนั้นกำลังเผชิญอยู่ ทำให้เกิดจิตลักษณะตามสถานการณ์ ซึ่งจิตลักษณะเหล่านี้เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ เช่น เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง เป็นต้น การศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าในการวิจัยนี้ จึงใช้รูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยมเป็นกรอบแนวคิดในการประมวลเอกสาร เพื่อกำหนดสมมติฐานในงานวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 รูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model)

ที่มา: ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2541). ทันตภิบาล. 10(2): หน้า 105; อ้างอิงจาก Magnusson; & Endler. (1977).

3. สถานการณ์ทางสังคมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

สถานการณ์ทางสังคม หมายถึง สถานการณ์ปัจจุบันหรือสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่บุคคลกำลังประสบอยู่เป็นสิ่งที่เอื้อหรือขัดขวางการเกิดพฤติกรรมหนึ่งๆ ในส่วนนี้จะได้ประมวลเอกสารระหว่างสถานการณ์ทางสังคม 2 ตัวแปรได้แก่ 1) การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และ 2) การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างกับพฤติกรรมรับผิดชอบ

การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างหรืออุปถัมภ์จากคนรอบข้าง ในงานวิจัยของ รวีการญณ์ เดือนดาว (2547) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี่

อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ซึ่งความหมายของคำว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง (norm) ก็คือ การตกลงกันในหมู่สมาชิกในกลุ่มว่าสมาชิกทั้งหลายควรปฏิบัติตัวอย่างไร การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างของกลุ่มจึงเปรียบประดุจดังกฎที่ไม่เป็นทางการของกลุ่ม มีความสำคัญอย่างมากที่สมาชิกในกลุ่มจะต้องปฏิบัติตามสอดคล้องกับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง นั่นก็คือ สมาชิกในกลุ่มจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนให้เข้ากับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง ทำให้พฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มอยู่ในระเบียบเดียวกัน หรือเป็นแนวทางในการทำงานร่วมกันเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย ทั้งนี้เนื่องจากมีพลังที่อาจจะจับต้องได้ หรือจับต้องไม่ได้ อาทิ บุคคลปฏิบัติตนสอดคล้องกับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างเมื่อเขากลัวการลงโทษจากกลุ่ม เช่น การถูกไล่ออกจากกลุ่ม การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างเป็นตัวแปรที่สำคัญของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ของ Ajzen & Fishbein (1980) โดยทฤษฎีนี้เสนอว่า ปัจจัย 2 ประการที่มีความเกี่ยวข้องกับ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง คือ หนึ่ง ความเชื่อว่าบุคคลใกล้ชิดกับตนมีความต้องการให้ตนกระทำ หรือไม่กระทำพฤติกรรม และ สอง แรงจูงใจที่จะคล้อยตามบุคคลใกล้ชิดนั้น ในส่วนของการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างของบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถและลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่านั้นก็คือการที่พนักงานขับรถเข้าปฏิบัติตามกฎระเบียบการทำงานของบริษัท ที่วางไว้โดยไม่ละเลยหรือฝ่าฝืนต่อกฎระเบียบนั้น ๆ และเมื่อขับรถให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการรถเช่าก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ตลอดจนไม่ทำให้ชื่อเสียงของบริษัทเสียหายด้วย

สรุปได้ว่าการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง หมายถึง การรับรู้ของพนักงานขับรถ ในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถ ว่าบุคคลรอบข้าง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า มีความตระหนักเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไร และคิดว่าตนเองควรมีพฤติกรรมรับผิดชอบหรือไม่

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง

การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างจึงทำหน้าที่หลายประการ ในองค์การ เจ. อาร์. แฮคแมน (J.R. Hackman, 1969) เห็นว่าการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างนั้นมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ 1) การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างจะทำการสรุปอิทธิพลกระบวนการของกลุ่มคือการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง จะเป็นกฎของการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มและรักษาความเป็นสมาชิกกลุ่มไว้ 2) การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างจะปรับใช้กับพฤติกรรมมากกว่าความคิดหรือความรู้สึกร่วมบุคคล ความเห็นพ้องต้องกันของกลุ่มนั้นเป็นสิ่งจำเป็น แต่การยอมรับส่วนตัวนั้นไม่มีความจำเป็น 3) การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างนำมาปรับใช้กับพฤติกรรมที่สมาชิกกลุ่มส่วนใหญ่ เห็นว่ามีความสำคัญเท่านั้น ไม่ใช่พฤติกรรมของบุคคลทั้งหมดในกลุ่มที่จะถูกนำมาจัดระเบียบ 4) ไม่ใช่การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง ทุกการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่นำมาปรับใช้อย่างเท่าเทียมกัน

สำหรับทุกคน สมาชิกกลุ่มที่มีสถานภาพสูงมักจะมีสิทธิพิเศษ และมีทางออกมากกว่าสมาชิกที่มีสถานภาพต่ำกว่าในกลุ่มเดียวกันและทำนองเดียวกัน ผู้นำกลุ่มอาจได้รับอนุญาตให้บิดเบือนไปจากการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างได้ในระดับหนึ่ง 5) โดยทั่วไปการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างจะพัฒนาอย่างช้าๆ และเป็นไปอย่างละเอียดอ่อน อย่างไรก็ตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างอาจถูกสร้างมาอย่างรวดเร็วก็ได้ ถ้าหากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานปรารถนาที่จะมีพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างเห็นได้ชัด (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2541 : 185-186; โยธิน ศันสนยุทธ์ และ คณะ; 2533 : 341)

การวัดการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง ริวการญจน์ เดือนดาว (2547) ได้สร้างแบบวัดการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง ประกอบด้วยประโยคบอกเล่ามีเนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้ของ พนักงานขับรถว่าบุคคลรอบข้าง เช่น ญาติ เพื่อนร่วมงาน ผู้โดยสาร หรือผู้ใช้การจราจรร่วมกับคนอื่น ๆ มีความตระหนักเกี่ยวกับการขับข้อย่างปลอดภัยอย่างไร และคิดว่าตนเองควรมีพฤติกรรมขับข้อย่างปลอดภัยหรือไม่ แบบวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .85

การวัดการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างครั้งนี้ เป็นการวัดเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคคลว่าบุคคลรอบข้างมีความตระหนักเกี่ยวกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าอย่างไร และคิดว่าตนเองมีพฤติกรรมรับผิดชอบหรือไม่ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้วิจัยศึกษาแบบวัดปทัสถานจากคนรอบข้างของ ริวการญจน์ เดือนดาว (2547) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการขับข้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. มาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับผลงานวิจัยที่พบว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง มีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ได้แก่ ลินดา สุวรรณดี (2543:47,133,154) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมการลดปริมาณขยะของนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการรุ่งอรุณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 รวม 480 คน นักวิจัยพบผลว่ากลุ่มที่มี การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการสร้างขยะมากกว่ากลุ่มที่มี การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างต่ำ นอกจากนี้ นักวิจัยยังพบผลอีกว่าการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างเป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับ 3 ของพฤติกรรมความพร้อมที่จะกระทำการลดปริมาณขยะโดยเมื่อร่วมกับจิตลักษณะอีก 3 ตัว รวมเป็น 4 ตัว ร่วมกันทำนายพฤติกรรมความพร้อมที่จะกระทำการลดปริมาณขยะได้ร้อยละ 39.5 ในกลุ่มรวม และ สุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544:50,70,72,88,93,98) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน มีกลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประจำตึกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลของรัฐ รวม 330 คน พบผลว่า กลุ่มที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชนสูง มีเจตคติที่ดีต่องานพยาบาลมากกว่า กลุ่มที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชนน้อย และพบว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชน เป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับ 1 ของการมีเจตคติที่ดีต่องานพยาบาลโดยเมื่อรวมกับตัวทำนายอื่นอีก 1 ตัว รวมเป็น 2 ตัว

สามารถทำนายพฤติกรรมนี้ได้ร้อยละ 18.1 ในกลุ่มพยาบาลที่มีคู่สมรส นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มที่มีการรับรู้ทัศนคติทางสังคมด้านสิทธิมนุษยชนสูง มีพฤติกรรมตามจรรยาของพยาบาลและพฤติกรรมเคารพสิทธิผู้ป่วยมากกว่า กลุ่มที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชนน้อย และการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชน เป็นตัวทำนายที่สำคัญเพียงตัวเดียว ของพฤติกรรมตามจรรยาของพยาบาล สามารถทำนายพฤติกรรมนี้ได้ร้อยละ 46.2 และเป็นตัวทำนายที่สำคัญอันดับ 2 ของพฤติกรรมเคารพสิทธิผู้ป่วยโดยเมื่อรวมกับตัวทำนายอื่นอีก 3 ตัว รวมเป็น 4 ตัว สามารถทำนายพฤติกรรมนี้ได้ร้อยละ 51 ในกลุ่มรวม ศุภชัย สุพรรณทอง (2544:50,71,96,111) ศึกษาปัจจัยทางจิตและสถานการณ์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมทางเลือกตั้งอย่างมีจริยธรรมของนักศึกษาสถาบันราชภัฏ รวม 504 คน พบว่า นักศึกษาที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก มีเจตคติที่ดีต่อการเลือกตั้งอย่างมีจริยธรรมมากกว่า มีพฤติกรรมทางเลือกตั้งอย่างมีจริยธรรมมากกว่า นักศึกษาที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย และยังพบอีกว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างเป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับ 2 ของพฤติกรรมทางเลือกตั้งอย่างมีจริยธรรม เมื่อรวมกับจิตลักษณะอื่นอีก 2 ตัว รวมเป็น 3 ตัว สามารถทำนายพฤติกรรมนี้ได้ร้อยละ 11.4 ในกลุ่มรวม และ นิภาพร โชติสุดเสนห์ (2545:43-44,90,99) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมการทอ้งเที้ยวเชิงอนุรักษ์ของนักศึกษาปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ 9 สถาบัน รวม 400 คน พบว่า นักศึกษากลุ่มที่มีการรับรู้การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎของสถานที่ทอ้งเที้ยวสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรักษาระเบียบและมีพฤติกรรมเสริมสร้างและอนุรักษ์สถานที่ทอ้งเที้ยวมากกว่า กลุ่มศึกษากลุ่มที่มีการรับรู้การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างต่ำ และยังพบว่า การรับรู้การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง เป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับ 2 ของพฤติกรรมรักษาระเบียบโดยรวม เมื่อรวมกับจิตลักษณะอื่นอีก 4 ตัว รวมเป็น 5 ตัว สามารถทำนายพฤติกรรมนี้ได้ร้อยละ 37.6 ในกลุ่มรวม นอกจากนี้ รวิกาญจน์ เตือนดาว (2547) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับข้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง สามารถทำนายพฤติกรรมการขับข้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ได้ร้อยละ 19.4

จากการประมวลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง จะเห็นได้ว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ากับพฤติกรรมรับผิดชอบ

การสนับสนุนทางสังคมเป็นสถานการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์ในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถ ซึ่งพนักงานขับรถเช่าจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งพนักงานขับรถเช่าเป็นบุคคลหนึ่งในสังคมของบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถที่ต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ถ้าหากพนักงานขับรถเช่ารับรู้ว่าคุณเองได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถแล้ว ก็จะทำให้พนักงานขับรถเช่ามีพฤติกรรมรับผิดชอบที่ดีด้วย โดยมีบุคคลให้ความหมายของคำว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ไว้ดังนี้

คอบบ์ (Cobb) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูลที่ทำให้ตัวเองเชื่อว่ามีบุคคลให้ความรัก เอาใจใส่ เห็นคุณค่า ยกย่องเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีความผูกพันซึ่งกันและกัน ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในเครือข่าย (Network) ของการติดต่อสื่อสาร (Communication) และการทำหน้าที่ที่มีต่อกัน (อภินิธิ โสภางค์. 2547 : 16; อ้างอิงจาก Cobb. 1976)

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : 64) ได้สรุปความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่าหมายถึง การรับรู้ถึงแหล่งบุคคลที่จะให้ความช่วยเหลือด้านอารมณ์ เช่น ให้ความรัก ความเห็นใจ ความเอื้ออาทรการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หรือด้านข้อมูลข่าวสาร หรือการช่วยเหลือด้านอื่น ๆ เมื่อต้องการ

Bhunthumnavin (2000 : 155-156) ได้สรุปนิยามการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าไว้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) เช่น การพูดปลอบโยน การพูดให้กำลังใจ ให้ความหวังใจ ความรัก ความอบอุ่น ความเห็นใจ หรือการยอมรับ เป็นต้น 2) การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) เช่น การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ช่วยหาทางออกที่ดี การให้คำแนะนำ คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา การให้รางวัลหรือการลงโทษ การให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจหรือการตัดสินใจที่ดี เป็นต้น 3) การสนับสนุนทางด้านวัสดุ เครื่องใช้ รวมทั้งเงินและแรงงาน (Material Support)

สรุปได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าทางด้านอารมณ์ เช่น ให้ความจริงใจ ให้กำลังใจในการทำงาน ทางด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น ให้ความรู้ คำปรึกษา พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทางด้านสิ่งของหรือบริการ เช่น วัสดุอุปกรณ์ การบริการต่างๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า

แนวคิดที่สามารถอธิบายเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า คือแนวคิดการปฏิสัมพันธ์สัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism) ซึ่งเป็นแกนหลักแกนหนึ่งของสังคมวิทยา แนวตีความ (Interpretive Sociology) เน้นความสำคัญของความหมายเชิงอัตวิสัย (Subjective Meaning) ในการจัดระเบียบทางสังคมในชีวิตประจำวัน แนวคิดดังกล่าวมีรากฐานมาจากผลงานของ

จอร์จ เฮอเบิร์ต มีด (Georg Herbert Mead) ซึ่งได้เขียนบทความเรื่อง Mind Self and Society เขากล่าวว่า การปฏิสัมพันธ์นั้นมีหัวใจอยู่ 3 อย่าง คือ จิตใจ (Mind) ตัวตน (Self) และสังคม (Society) จิตใจ ในทฤษฎีของมีดถือว่าพัฒนามาอย่างใกล้ชิดกับตัวตน จิตใจเป็นสิ่งที่ปรากฏออกมาจากชีวิตมนุษย์ โดยผ่านการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์กันของมนุษย์ เมื่อใดก็ตามที่ปัจเจกบุคคลใช้สัญลักษณ์ที่มีนัยสำคัญ เมื่อนั้นก็แสดงว่ามีจิตใจขึ้นในตัวบุคคลนั้นแล้ว จิตใจจึงเป็นเสมือนขบวนการหนึ่งที่ปรากฏตัวเด่นออกมาในทุกขณะที่ปัจเจกบุคคลผู้นั้นได้กำลังสร้างสรรค์สัมพันธ์กับตัวเองโดยการใช้สัญลักษณ์ที่มีนัยสำคัญ จิตใจจึงเป็นขบวนการที่ทำให้บุคคลสามารถควบคุม และจัดระเบียบการตอบโต้ของเขาได้ตามเจตนารมณ์ของเขา ส่วนตัวตนในทฤษฎีของมีดได้เสนอแนะว่าตัวตนมีความสำคัญต่อการกระทำของตนเองทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งมีผลมาจากอดีตอีกทีหนึ่ง เขาได้เน้นถึงความจำเป็นว่า ตัวตนเป็นสิ่งที่มียุทธวิธีต่อการกระทำเสมอ และได้เสนอว่าการปฏิสังสรรค์ภายในตัวตนของแต่ละคนนั้นก็เหมือนกับการเล่น (Play) คือ ผู้เล่นได้สวมบทบาทของผู้อื่นที่ตนได้เล่นตามความสัมพันธ์ที่มีต่อเขา ซึ่งมีดเรียกว่าเป็น “คนอื่นที่สำคัญ” (Significant Other) ส่วนการปฏิสังสรรค์ ในระหว่างปัจเจกบุคคลหรือระหว่างปัจเจกบุคคลกับกลุ่มก็เหมือนกับการเล่นเกม (Game) คือ ผู้เล่นจะต้องสวมบทบาทของทุกคนด้วย ซึ่งเรียกว่า “คนอื่นโดยทั่วไป” (Generalized Other) และคนอื่น โดยทั่วไปนี้ เป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างการควบคุมตนกับการควบคุมทางสังคม และตัวตนตามความคิดของมีด ประกอบด้วย “I” กับ “Me” ซึ่ง “I” เปรียบเสมือนความต้องการเฉพาะตัว และ “Me” เปรียบเสมือนว่าบุคคลนั้นคิดว่าตนควรจะมีพฤติกรรมอย่างไร การแสดงออกของบุคคลจะเริ่มต้นด้วย “I” และลงท้ายด้วย “Me” นั่นคือ “I” จะกระตุ้น “Me” แล้ว “Me” จะกำหนดทิศทางของการกระทำ (อ้อมเดือน สดมณี; และนงเล็ก สุขถิ่นไทย. 2529 : 24-25; อ้างอิงจาก Mead. 1934) กรอบแนวคิดการปฏิสังสรรค์เชิงสัญลักษณ์ ประกอบด้วยสมมติฐานสามประการ คือ ประการแรก สังคมมนุษย์ประกอบด้วยบุคคลทั้งหลายที่มีตัวตน (Self) ซึ่งหมายถึงความสามารถในการเป็นวัตถุแห่งการกระทำของตนเอง ประการที่สอง การกระทำของบุคคลไม่ใช่สิ่งที่ถูกปลดปล่อยจากแรงขับตามธรรมชาติ แต่เป็นผลจากการสร้างสรรค์โดยบุคคลนั้น ๆ ขึ้นมา และประการสุดท้ายการกระทำร่วม (Joint Act) หรือการกระทำของกลุ่มเป็นผลจากการประสานการกระทำของแต่ละบุคคลเข้าหากันจากการที่แต่ละคนตีความและคำนึงถึงการกระทำของกันและกัน (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิ์พงษ์. 2530 : 1-2; อ้างอิงจาก Blumer. 1962 : 184) ตามทัศนะภาพนี้ สังคมมีลักษณะที่เป็นกระบวนการ (Processual) คือเป็นพลวัตรแห่งการปรับตัวเข้าหากันและกัน แต่ละคนกระทำตามวิถีทางที่เขาตีความการกระทำของคนอื่น ๆ ตัวตนก็อยู่ในรูปของกระบวนการเช่นกัน ตัวตนในทฤษฎีนี้ หมายถึงกระบวนการสื่อสารที่ดำเนินการอยู่ตลอดเวลา เป็นพลวัตรแห่งการบ่งชี้ให้กับตนเองจากการสวมรับทฤษฎีที่คนอื่นมีต่อตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีของ “คนอื่นที่สำคัญ” (Significant Others) (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิ์พงษ์; 2530 : 2) จะเห็นได้ว่ากระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม โดยสัญลักษณ์เป็นสื่อความหมายในการปฏิสัมพันธ์กันทำให้บุคคลสามารถให้ความหมายในสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างตรงกัน และการถ่ายทอดความหมายต่าง ๆ ที่สมาชิกในสังคมรับรู้ร่วมกัน ทั้งยังเป็นผลให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้สอดคล้องกับ

การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยสามารถเข้าใจความหมายของพฤติกรรมที่บุคคลเหล่านั้นกระทำต่อตน และสามารถแสดงพฤติกรรมนั้นให้ตรงตามที่บุคคลเหล่านั้นมุ่งหวัง

การวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ได้สร้างแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม โดยดัดแปลงมาจากแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของสาราชัน และคณะ (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532; อ้างอิงจาก Sarason, et al.) ประกอบด้วยความช่วยเหลือด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นแบบวัดประเภทมาตรประเมินรวมค่า มีข้อคำถาม 28 ข้อ คำถามแต่ละข้อประกอบด้วยมาตรวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” นำมาใช้กับครู จำนวน 150 คน มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา .87 ต่อมา ญัฐสุตา สุจินันท์กุล (2541) ได้นำแบบวัดของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี มาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 299 คน ลักษณะแบบวัดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม 3 ด้าน คือ 1) ด้านอารมณ์ 2) ด้านวัสดุ สิ่งของ 3) ด้านข่าวสารและข้อมูลย้อนกลับจากสมาชิกในครอบครัว และจากบุคคลในหน่วยงาน ประกอบด้วยประโยคคำถามการรับรู้การสนับสนุนจากบุคคลสำคัญรอบข้างแต่ละประเภท (สามี บุตร ญาติ หัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน) ประเภทละ 7 ข้อความ แต่ละประโยคประกอบด้วยมาตรวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .90 นอกจากนี้ มีการสร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม ในกลุ่มพฤติกรรมอื่นๆ อีก อาทิเช่น ในงานวิจัยของ นีออน พิณประดิษฐ์ และคณะ (2546) ได้นำแบบวัดของ อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล (2533) มาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจ จำนวน 1,209 นาย ลักษณะแบบวัดเกี่ยวกับการรับรู้ของตำรวจว่า มีผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และคนในครอบครัวให้ความช่วยเหลือทั้งทางด้านรูปธรรมและนามธรรม ในเวลาที่เขาต้องการ มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .88 และในงานวิจัยของ อภิรดี โสภางค์ (2547) ได้นำแบบวัดของ Bhanthumnavin (2001) มาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของเทศบาล จำนวน 326 คน ลักษณะแบบวัดเกี่ยวกับการที่หัวหน้าให้การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ เช่น ให้ความจริงใจ ให้กำลังใจในการทำงาน ทางด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น ให้ความรู้ คำปรึกษา พุดคุย แลกเปลี่ยนความคิด ทางด้านสิ่งของหรือบริการ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ การบริการ ต่างๆ มีข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ แต่ละข้อมีมาตรประเมิน 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .96

การวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าครั้งนี้ เป็นการวัดเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานขับรถเช่าต่อการได้รับการให้การส่งเสริม ให้กำลังใจ เห็นถึงคุณค่า ให้การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาสำหรับการแก้ไขปัญหาของตนจากหัวหน้างาน ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตรประเมินรวมค่าแบบออสกูด 7 ระดับ โดยระดับการวัดเป็นจำนวนคี่และมีค่ากึ่งกลางให้เลือกตอบ ผู้วิจัยจึงตัดค่ากึ่งกลางออกทำให้เหลือระดับมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกทิศทางของคำตอบโดยผู้วิจัยศึกษาแบบวัดความรู้สึเกี่ยวกับารสนับสนุนทางสังคมของศักดิ์ชัย นิรัญทวี

(2532) ที่ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู มาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

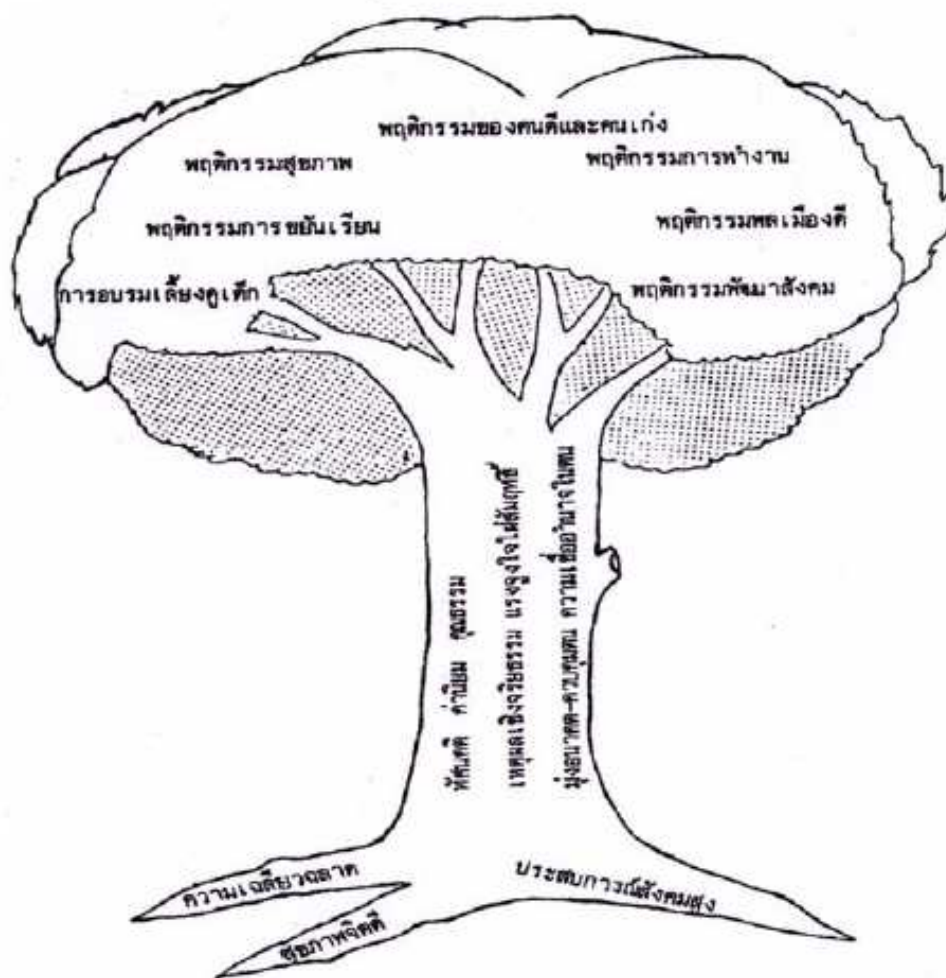
สำหรับผลงานวิจัยที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ นีออน พิณประดิษฐ์ และคณะ (2546) ศึกษาตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 จำนวน 1,209 นาย พบว่าตำรวจที่มีการสนับสนุนทางสังคมมาก มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย การได้รับการสนับสนุนทางสังคมเมื่อรวมกับตัวทำนายชุดสถานการณ์อื่น ๆ 2 ตัวคือ การเห็นแบบอย่างและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมเป็น 3 ตัวทำนาย สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานทั่วไปได้ร้อยละ 14.13 ในกลุ่มรวมของชั้นสัญญาบัตร และร้อยละ 14.68 ในกลุ่มรวมของชั้นประทวน และงานวิจัยของ อภิรดี โสภางค์ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ จำนวน 326 คน พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามาก เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานมุ่งอนาคตสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย ผลเช่นนี้พบในกลุ่มรวม โดยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามีบทบาทสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคต เมื่อรวมกับตัวทำนายชุดสถานการณ์อื่น ๆ 2 ตัวคือ การรับรู้ทัศนคติทางสังคม และการเห็นแบบอย่างที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน รวมเป็น 3 ตัวทำนาย สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคตได้ร้อยละ 27.3 ในกลุ่มรวม และพบผลเช่นนี้อีกในกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่มีจำนวนบุคลากรระหว่าง 7 – 29 คน โดยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามีบทบาทสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคต เมื่อรวมกับตัวทำนายชุดสถานการณ์อื่น ๆ 2 ตัวคือ การรับรู้ทัศนคติทางสังคม และการเห็นแบบอย่างที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน รวมเป็น 3 ตัวทำนาย สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคตได้สูงที่สุดร้อยละ 37.2 นอกจากนี้ พัชร รัตนพันธ์ (2551) ที่ศึกษาสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมด้านการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อาจารย์ผู้สอนประจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 9 เดือน และมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท ขึ้นไป ไม่นับรวมอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ จำนวน 363 คน พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารสามารถทำนายพฤติกรรมมีส่วนร่วม ด้านการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ร้อยละ 13.70 และในงานของ รวีกาญจน์ เดือนดาว (2547) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ได้ร้อยละ 19.4

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ข้างต้น จะเห็นได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามาก

น่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย

4. จิตลักษณะเดิมกับพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่า

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมแสดงถึงสาเหตุของพฤติกรรมคนดีและคนเก่ง ว่าพฤติกรรมเหล่านี้มีสาเหตุทางจิตใจอะไรบ้าง ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนดอกและผลของต้นไม้ ส่วนลำต้น และส่วนที่เป็นราก ส่วนดอกและผลของต้นไม้แสดงถึงพฤติกรรมการทำงานที่ดีละเว้นความชั่ว และพฤติกรรมการทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวม ฯลฯ ส่วนนี้เป็นพฤติกรรมประเภทต่างๆ ที่รวมกันเข้าเป็นพฤติกรรมพลเมืองดี ผลที่น่าปรารถนามีสาเหตุอยู่ 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือ สาเหตุทางจิตใจที่เป็นลำต้นของต้นไม้ อันประกอบด้วยจิตลักษณะ 5 ด้าน คือ เหตุผลเชิงจริยธรรม มุ่งอนาคต ควบคุมตน ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และทัศนคติ คุณธรรม ค่านิยม ที่เกี่ยวข้อง กับพฤติกรรมนั้นๆ กลุ่มที่สองคือส่วนรากของต้นไม้มี 3 ด้าน คือ สติปัญญา ประสพการณ์ทางสังคม และสุขภาพจิต (ดวงเดือน พันธุมนาวิน; 2544 : 2-3) (ภาพประกอบ 2)



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมแสดงจิตลักษณะพื้นฐาน และองค์ประกอบทางจิตใจของพฤติกรรมทางจริยธรรม

ที่มา: ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2538). ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม: การวิจัยและการพัฒนาบุคคล. หน้า 10.

บุคลิกภาพแบบเอกกับพฤติกรรมรับผิดชอบ

เบอร์น (Berne) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมทั้งหมดของมิติต่าง ๆ เกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคลซึ่งสามารถวัดได้และแมตตี (Meddi) ได้ให้นิยามว่า คือกลุ่มของคุณลักษณะทางจิตใจและแนวโน้มที่เป็นตัวกำหนดความแตกต่างของความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมซึ่งมีความต่อเนื่องในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ อย่างไรก็ตามในนิยามที่มีอยู่สามารถให้การสรุปความหมายของคำว่าบุคลิกภาพได้ (Hall & Lindzey; 1970 : 7-9)

นักจิตวิทยาหลายท่านเองก็ให้นิยามที่แตกต่างกัน เช่น ออลพอร์ท (Allport) ได้ให้ความหมายว่า คือ คุณสมบัติที่เฉพาะเจาะจงของบุคคลที่บุคคลอื่นสามารถบรรยายและวัดได้โดยง่าย (Hall & Lindzey; 1970 : 8)

ฟลอเรส (Forest) ให้ความหมายว่าคือคุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคคล ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา กำลังใจ สังคม อารมณ์ (ศุภรัตน์ รัตนมุขย์; 2527 : 5)

รีเบอร์ (Reber) ได้กล่าวว่ามีการให้นิยามคำว่าบุคลิกภาพไว้มากมาย แต่ที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปนั้น เป็นเรื่องนี้อาจเป็นเรื่องยากและไม่จำเป็นทั้งนี้เพราะนิยามแต่ละนิยามได้รับอิทธิพลโดยทฤษฎีและเครื่องมือในการวิจัย (Reber; 1985 : 533-535)

ความหมายตามนัยดังกล่าวแบ่งเป็น 2 ประการ ประการแรกหมายถึงความสันตัดหรือทักษะทางสังคม (social skills) ที่บุคคลแสดงออกทำให้ผู้อื่นมีปฏิกริยาในทางบวกต่อตนอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สภาวะการณ์ต่าง ๆ ส่วนนัยประการที่สอง หมายถึงลักษณะเด่นของบุคคลที่ทำให้ผู้อื่นประทับใจในลักษณะเช่นนั้น เมื่อพิจารณาตามนัยของความหมายที่กล่าวมาจึงอาจพอสรุปว่าเป็นลักษณะเด่นต่าง ๆ จากภาพรวมของแต่ละบุคคล ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ ซึ่งแสดงออกต่อผู้อื่นทางสังคม โดยลักษณะเหล่านั้นสามารถนำมารวมไว้ได้

ในด้านของการให้ความหมาย บุคลิกภาพแบบเอ มีการให้ความหมายในลักษณะคล้ายคลึงและมีลักษณะร่วมกันอยู่ว่า หมายถึง ความซับซ้อนหรือลักษณะพิเศษทางอารมณ์หรือการกระทำที่เผยให้เห็นถึงการต่อสู้แข่งขัน ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ความเป็นศัตรู ความก้าวร้าว และความรู้สึกว่าถูกเร่งรัดโดยเวลา ซึ่งเห็นได้จากการพูดที่หนักแน่น และลักษณะที่กระทำบ่อยจนติดเป็นนิสัย (Rosenman, Swan & Carmelli. 1988 : 8; Pervin. 1989 : 50; Suls & Swain. 1994 : 427) ซึ่งมีการให้ข้อสังเกตในการพิจารณาถึง การเป็นผู้มีบุคลิกภาพชนิดนี้จะพิจารณาความซับซ้อนของการกระทำและอารมณ์ที่เกี่ยวข้อง 1) ตัวกำหนดทางพฤติกรรม ได้แก่ ความทะเยอทะยาน ความก้าวร้าว การแข่งขันต่อสู้ และความริบร้อน 2) พฤติกรรมพิเศษเฉพาะ ได้แก่ อาการตึงเครียดเกี่ยวกับกล้ามเนื้อ ความระแวงระวัง ลีลาการพูดที่หนักแน่น และรวดเร็ว และการก้าวเดินอย่างรีบเร่งในทุกกิจกรรม และ 3) การตอบสนองทางอารมณ์ ได้แก่ ความฉุนเฉียว ความเป็นศัตรู และความโกรธ (Rosenman, Swan & Carmelli; 1988 : 9)

ได้มีผู้ทำการศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพไว้ดังนี้ ยีนยง ไทยใจดี (2537 : 12) ได้ให้ความหมายบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ บุคลิกภาพแบบเอ ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่มีพฤติกรรมแบบทะเยอทะยาน ชอบแข่งขัน มีความก้าวร้าว ชอบสร้างศัตรู และบุคลิกภาพแบบบี ซึ่งเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบตรงกันข้าม บังอร โสฬส และ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2539 : 11) ได้ให้ความหมายของรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ คือ เร่งรีบ มุ่งมั่นเพื่อเอาชนะหรือทำให้สำเร็จ ก้าวร้าวอดทนรอไม่ได้ ผูกพันกับงานอย่างเต็มที่ จริงจัง ตื่นตัวตลอดเวลา และควบคุมดูแลงานอย่างเข้มงวด ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของ วิสุทธิ์ อริยภิญโญ (2539 : 18) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบเอ (Type A personality) ว่าหมายถึง บุคลิกลักษณะ และการกระทำที่แสดงออกให้เห็นใน

ลักษณะการต่อสู้แข่งขัน ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ความรู้สึกเป็นศัตรู ความก้าวร้าว และความรู้สึกถูกเร่งรัดด้วยเวลา ซึ่งเห็นได้จากการพูดที่หนักแน่น และลักษณะที่กระทำบ่อยจนติดเป็นนิสัย

สรุปได้ว่าบุคลิกภาพเอ หมายถึง ลักษณะการกระทำ และลักษณะอารมณ์ของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึง ความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย กระฉับกระเฉง แต่มีความริบร้อน ก้าวร้าว และมีความรู้สึกเป็นศัตรูต่อผู้อื่น

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเอ

บุคลิกภาพแบบเอ (Type A personality) ได้กำเนิดขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1950 โดยผู้เชี่ยวชาญด้านระบบหัวใจ (Cardiologists) 2 ท่าน คือ ฟรายด์แมน และโรเซนแมน (Fryman & Rosenman) ที่ได้สังเกตคนไข้ของเขาวามีคุณสมบัติและพฤติกรรมที่คล้าย ๆ กันจึงเกิดข้อสรุปว่า คุณลักษณะเหล่านี้เป็นปัจจัยความเสี่ยงต่อโรคเส้นเลือดหัวใจตีบ (Coronary Heart Disease : CHD) หรือเป็นรูปแบบบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดโรคเส้นเลือดหัวใจตีบ (วิสุทธิ์ อริย-ภิญญ. 2539 : 18; อ้างอิงจาก O'Rourke; et al. 1988 : 313; Pervin. 1989 : 50) บุคลิกภาพแบบเอ (Type A personality) หมายถึง บุคลิกลักษณะ และการกระทำที่แสดงออกให้เห็นในลักษณะการต่อสู้แข่งขัน ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ความรู้สึกเป็นศัตรู ความก้าวร้าว และความรู้สึกถูกเร่งรัดด้วยเวลา ซึ่งเห็นได้จากการพูดที่หนักแน่น และลักษณะที่กระทำบ่อยจนติดเป็นนิสัย (วิสุทธิ์ อริย-ภิญญ. 2539 : 18; อ้างอิงจาก Rosenman; Swan; & Carmelli. 1998 : 8; Pervin. 1998 : 50; Suls & Swain. 1994 : 427) รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ คือ เร่งรีบ มุ่งมั่นเพื่อเอาชนะหรือทำให้สำเร็จ ก้าวร้าว อดทนรอไม่ได้ ผูกพันกับงานอย่างเต็มที่ จริ่งจัง ตื่นตัวตลอดเวลา และควบคุมดูแลงานอย่างเข้มงวด (บึงอร โสพล และอัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล; 2539 : 11)

การวัดบุคลิกภาพแบบเอ วิธีวัดแรกที่ใช้วัดตัวแปรบุคลิกภาพแบบเอ คือ การสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview : SI) เป็นแบบวัดที่ถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบเผยลักษณะของผู้มีบุคลิกภาพแบบเอ ต่อมาผู้พยายามที่จะวัดบุคลิกภาพแบบเออย่างเป็นปรนัยมากขึ้น ได้มีการพัฒนาแบบวัดชนิดการรายงานตนเอง (Self-report) ขึ้น เช่น แบบสำรวจกิจกรรมของ เจนกินส์ (Jenkins Activity Survey : JAS) เป็นแบบวัดที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย มีเนื้อหาถามในเรื่องวิถีปฏิบัติต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เผยความใจร้อน ความเป็นศัตรู และการต่อสู้แข่งขัน แบบมาตราประเมินค่าของบอร์ทเนอร์ (Bortner Rating Scale) เป็นแบบวัดที่วัดโดยพิจารณาความสอดคล้องของการเลือกตอบบนมาตราประเภท 14 ประเภท ที่เป็นโครงสร้างที่แสดงถึงบุคลิกภาพแบบเอ และมาตรวัดบุคลิกภาพแบบเอของแฟรมมิงแฮม (Framingham Type A Scale : FTAS) ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ที่กลั่นกรองมาจากข้อคำถามเกี่ยวกับชีวประวัติจำนวน 300 ข้อ (วิสุทธิ์ อริย-ภิญญ. 2539 : 19; อ้างอิงจาก O'Rourke; et al. 1988 : 314-317; Rosenman; Swan, & Carmelli. 1988 : 10-15; Pervin. 1989 : 50; Suls; & Swain. 1994 : 427-429)

การวัดบุคลิกภาพแบบเอครั้งนี้เป็นการวัดบุคลิกภาพแบบเอเกี่ยวกับลักษณะการกระทำหรือลักษณะอารมณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการต่อสู้แข่งขัน (Competitive) ความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย

(Achievement-striving) ความรีบร้อน (Impatience) ความก้าวร้าว (Aggressive) และความเป็นศัตรู (Hostility) ของบุคคล โดยวัดบุคลิกภาพแบบเอ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยชน์ต่อความประกอบ มาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกทิศทาง ของคำตอบ โดยผู้วิจัยศึกษาแบบวัดบุคลิกภาพแบบเอของ วิสุทธิ์ อริยภิญโญ (2539) ที่ศึกษาตัวแปรทางจิต และสถานการณ์ในการขับขี่ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยของผู้ขับขี่ รถยนต์ส่วนบุคคล ในกรุงเทพมหานคร มาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับผลงานวิจัยที่พบว่าการวัดบุคลิกภาพแบบเอมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ ชมพูนุช พงษ์ศิริ (2535) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย จำนวน 230 คน พบว่า นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบเอมีความวิตกกังวลสูงกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบี เช่นเดียวกับ จรรยา เกษศรีสังข์ (2537) ได้ศึกษาเปรียบเทียบวิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ ตามตัวแปรด้านระดับชั้นปี บุคลิกภาพ ทศนคติต่ออาชีพตำรวจ บรรยากาศในครอบครัว และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ พบว่า นักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีการเผชิญปัญหาแบบสู้ปัญหา แต่ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบีจะมีการเผชิญปัญหาแบบบอกรอชม ต่อมา นิกุล ประทีปพิชัย (2540) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์เขตการศึกษา 5 จำนวน 220 คน พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดของศึกษานิเทศก์ คือ เจตคติต่อการปฏิบัติงานกับบุคลิกภาพแบบเอ ซึ่งตัวแปรทั้งสองนี้สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 34 โดยบุคลิกภาพแบบเอมีอำนาจการทำนายเป็นลำดับสอง (เบต้า = .14) นอกจากนี้ วิสุทธิ์ อริยภิญโญ (2539) ได้ศึกษาตัวแปรทางจิต และสถานการณ์ในการขับขี่ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัย ของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 601 คน พบว่า บุคลิกภาพแบบเอมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรม ขับขี่อย่างปลอดภัย นั่นคือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอต่ำจะมีพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยมากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอสูง และยังพบอีกว่า ตัวแปรลักษณะทางจิต ตัวแปรลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลัง และตัวแปรสถานการณ์ในการขับขี่ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยได้ร้อยละ 49.1 โดยบุคลิกภาพแบบเอเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยที่สำคัญลำดับที่ 3 ทั้งในกลุ่มรวม และกลุ่มผู้ขับขี่หญิง (เบต้า = .22, .19 ตามลำดับ)

ในงานวิจัยของต่างประเทศ อาทิ เคลลี และ ฮุสตัน (อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. 2533; อ้างอิงจาก Kelly & Houston.1985) ศึกษาหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี พบว่า หญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีระดับการศึกษาและสถานภาพทางอาชีพสูงกว่าหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบบี และมีชั่วโมงการทำงาน ปริมาณงานที่ทำมากกว่า และรายงานว่ามีความสับสนในบทบาทการทำงาน ความตึงเครียดในการทำงาน และต้องการประสบการณ์การทำงาน มากกว่าหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบบี และบลูเมนทอลล์ (Blumenthal; 1978 : 634) เกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเอและแบบบีของเด็กนักเรียนชาย และหญิง ผลการศึกษาพบว่าเด็กที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะเป็นบุคลิกภาพที่มีความเครียดสูงกว่าเด็กที่มีบุคลิกภาพแบบบี เช่นเดียวกับเคลลี และ เฮาส์ตัน (Kelly & Houston; 1985 : 1067) ได้ศึกษา

บุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงที่ทำงานนอกบ้าน จำนวน 220 คน ผลการวิจัยพบว่า หญิงที่ทำงานนอกบ้านมีบุคลิกภาพแบบเอ มีระดับการศึกษาและระดับสถานภาพทางอาชีพสูงกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบี และยังพบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีความตึงเครียด สับสน และวิตกกังวลในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบี ในงานวิจัยของเพอร์รี่ (Perry, 1986) ที่ศึกษาการปฏิบัติการของผู้ขับขีที่เป็นบุคคลชนิดเอ (มีบุคลิกภาพชนิดเอ) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นเพศชาย 32 คน และเพศหญิง 38 คน ซึ่งมีอายุระหว่าง 18-57 ปี การวัดบุคลิกภาพชนิดเอใช้แบบวัดของเจนกินส์ (JAS) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ขับขีที่มีคะแนนบุคลิกภาพชนิดเอมาก จะเป็นผู้ที่ได้รับใบสั่งจากการขับขีที่รุนแรงมากกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำ และในงานวิจัยของ ปาปาคออสทัส นอกจากนี้นักวิจัยของอีแวนส์ บัลเซน และ คาร์เรเร (Evans, Palsane & Carrere; 1987) ที่ทำการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบตัวแปรทางจิตฟิสิกส์ เอกสารสำคัญต่าง ๆ การสังเกตแบบไม่เข้าไปเกี่ยวข้อง และข้อมูลการรายงานตนเอง ของผู้ขับขีรถประจำทางในสหรัฐฯ และในอินเดียที่มีบุคลิกภาพชนิดเอ และชนิดบี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ขับขีในอินเดียที่มีบุคลิกภาพชนิดเอ จะเป็นผู้มีนิสัยที่ไม่ดีในการขับขี กล่าวคือ ชอบที่จะหยุด เปลี่ยนช่องทาง และกระแทกกระทั้นสัญญาณเสียงบ่อยมากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพชนิดบี และ ซินโนดินอส (Papacostas & Synodinos; 1988) ที่ศึกษากับกลุ่มนักศึกษาที่มีเชื้อชาติเป็นชาวยุโรป จีน ญี่ปุ่น และเชื้อชาติอื่น จำนวน 216 คน โดยเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามวัดพฤติกรรมแบบเอ และแบบสอบถามวัดพฤติกรรม การขับขีที่มี 4 มิติ และได้ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรม การขับขีในมิติของความรู้สึกมุ่งทำลายต่อสิ่งที่อยู่ภายนอกตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมแบบเอ (บุคลิกภาพชนิดเอ) ที่วัดด้วยแบบวัดของเจนกินส์ (JAS)

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบเอ จะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพแบบเอมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับขีรถเช่าที่มีบุคลิกภาพแบบเอน้อยน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับขีรถเช่าที่มีบุคลิกภาพแบบเอมาก

แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมรับผิดชอบ

แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดให้ประสบผลสำเร็จ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวเร่งหรือเสริมการทำงานของมนุษย์ เพื่อให้ไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีรางวัลเป็นเป้าหมาย (โควิน คลังแสง, 2536 : 25; อ้างอิงจาก Beach 1965)

กิติ ตยัคคานนท์ (2532 : 78) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นพลังที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนซึ่งทำหน้าที่เร้าและกระตุ้นให้มีการเคลื่อนไหว เพื่อให้บุคคลนั้นดำเนินการใด ๆ ไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย ส่วนแซนฟอร์ด และไรท์แมน (Sanford & Wrightman) (กรองจิตต์ พรหม-รักษ. 2529 : 9; อ้างอิงจาก Sanford & Wrightman, 1970) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นความรู้สึกซึ่งไม่อาจหยุดนิ่งได้ เป็นพลังอะไรก็ตามที่ทำให้มนุษย์อยู่ภายใต้การชักจูงของบางสิ่ง และทำให้มนุษย์กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไปเพื่อลดล้างสภาพการขาด หรือเพื่อทดแทนพลังบางสิ่งบางอย่าง

สตีเยร์ และ พอร์เตอร์ (Steers & Porter) (กรองจิตต์ พรหมรักษ. 2529 : 9; อ้างอิงจาก Steers & Porter, 1979) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ 3 ประการคือ แรงจูงใจหมายถึงสิ่งที่

พลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรม เป็นสิ่งที่ชี้ทิศทางหรือแนวทางให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อบรรลุตามเป้าหมายของแต่ละคน และเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่

ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

อรุณ รัชธรรม (2522 : 268) ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากการแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการ และแสดงการกระทำออกมา ตามปกติคนเรามีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่างหรือพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกได้คือ แรงจูงใจนั่นเอง แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ส่วนกิปสัน, อีวานเซวิช และ ดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich & Donnelly) (บรรหาร ราชมณี. 2529 : 14; อ้างอิงมาจาก Gibson, Ivancevich & Donnelly. 1982) กล่าวว่า ตัวแปรต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถระดับของความใฝ่ฝัน ภูมิหลังของแต่ละคนรวมทั้งผลตอบแทนต่าง ๆ มีส่วนที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันแต่สิ่งสำคัญซึ่งช่วยในการกระตุ้นให้บุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงานคือ การจูงใจ บุคคลที่ถูกจูงใจจะมีแนวทางการทำงานที่แน่นอน ระดับการทำงานจะสม่ำเสมอ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะสูงกว่าเมื่อไม่มีแรงจูงใจ

สรุปได้ว่าแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ ซึ่งส่งผลให้บุคคลเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการให้ความร่วมมือทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory) นี้ เป็นการอธิบายพฤติกรรมของบุคคล และความคาดหวังเกี่ยวกับการประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่าบุคคลจะต้องรู้ว่าตัวเองต้องการได้รับสิ่งใดจากการปฏิบัติงาน (Luthan. 1989 : 246; Porter and Lawler III. 1987 : 52) ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่ส่งผลร่วมกันต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล 3 องค์ประกอบ คือ การรับรู้คุณค่า (Valence) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (Instrumentality) และความคาดหวัง (Expectancy) ดังนั้น ทฤษฎีนี้จึงเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎี วีไออี (VIE Theory)

การรับรู้คุณค่า (Valence : V) หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ ตามปริมาณ ความชอบ-ไม่ชอบ ต้องการ-ไม่ต้องการ ที่มีต่อผลตอบแทนนั้น ๆ หรือตามภาวะที่เป็นจริง ตัวอย่างเช่น บุคคลที่มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือจากคนทั่วไปสูงแล้ว เขาจะเห็นว่าการได้เริ่มต้นทำงานใหม่ ๆ หรือการได้รับการสนับสนุนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูง สำหรับบุคคลที่มีความต้องการความมั่นคงสูง จะเห็นว่า เปียบ้านาญ

หรือการไม่ถูกปลดจากงานมีคุณค่าสูง สำหรับบุคคลที่ต้องการความเจริญก้าวหน้าหรือต้องการทำตามอุดมการณ์ที่แท้จริงของตนสูง จะเห็นว่าความท้าทายของงาน หรือได้รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้นเป็นสิ่งมีคุณค่าสูง ในแง่ของการรับรู้คุณค่าตามภาวะความเป็นจริงนั้น ดังนั้น การรับรู้คุณค่า (V) จึงเป็นสิ่งที่เกิดจากการพิจารณาผลตอบแทนของบุคคล ผลตอบแทนที่จะมีคุณค่าในทางบวกสำหรับบุคคล หากเขาต้องการมัน เช่น การสนับสนุน จะมีค่าในทางบวก สำหรับพนักงานที่ต้องการได้รับการสนับสนุนมากกว่าการไม่ได้รับการสนับสนุน ในทางตรงกันข้ามผลตอบแทนจะมีคุณค่าในทางลบสำหรับบุคคล หากเขาไม่ต้องการมัน เช่น ความเบื่อหน่าย ความเครียด การถูกไล่ออก เป็นต้น และบางครั้งบุคคลก็ไม่ได้สนใจผลตอบแทนนั้นเลยว่าจะมีค่าต่อเขาอย่างไร ผลตอบแทนก็จะมีค่าเป็นศูนย์ หรือกล่าวว่าไม่มีค่าควรแก่การสนใจสำหรับบุคคลนั้นเลย

ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (Instrumentality : I) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสความเป็นไปได้ (O_2) หรือรางวัล ตัวอย่างเช่น บุคคลที่เข้าใจว่าเขาจะได้รับเงินเพิ่มขึ้น หรือได้รับสิทธิพิเศษ ถ้าหากเขามีผลผลิตสูงซึ่งได้มาจากการพยายามทำงานหนัก ผลผลิตจึงมีค่าความสัมพันธ์สูง นักเรียนเชื่อว่าหากเขายืนเรียนอย่างหนักแล้วจะมีผลทำให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและผลการเรียนที่สูงนั้นจะทำให้เขาได้มาซึ่งประกาศนียบัตร หรือการได้รับเลือกเข้าทำงานในสภาพที่ตลาดแรงงานมีการแข่งขันกันสูง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจึงมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์สูง ค่าความน่าจะเป็นของความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ จะมีค่าตั้งแต่ 1 ถึง 1 หาก $I = 1$ แสดงว่า ได้รับ O_2 ที่มีคุณค่าในทางลบ ตัวอย่างเช่น พนักงานที่ถูกขู่ว่าหากทำงานไม่ดีจะให้ออกจากงาน ถ้าหากดีมีสุราในระหว่างทำงาน ซึ่งการดื่มนี้จะมีผลทำให้ขาดสติในการทำงานอันเป็นสิ่งที่นำไปสู่การถูกให้ออกจากงาน แต่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ในทางลบนี้ทำให้รูปแบบของทฤษฎีนี้ยุ่งยาก จึงทำให้มีการหลีกเลี่ยงในการใช้ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ในทางลบ โดยเลือกที่จะกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ในทางบวกอย่างเดียว สำหรับ $I = 0$ ก็คือ ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับ O_1 กับ O_2 ตัวอย่างเช่น เงินโบนัสที่แจกให้พนักงานโดยวิธีการสุ่ม จะทำให้พนักงานเข้าใจว่าผลการปฏิบัติงานไม่ได้เป็นสิ่งที่นำไปสู่เงินโบนัส กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานไม่มีความเกี่ยวข้องกับเงินโบนัส และ $I = 1$ หมายถึง จะได้รับ O_2 แน่نون ถ้า O_1 ประสบผลสำเร็จ

ความคาดหวัง (Expectancy : E) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสของความเป็นไปได้ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อระดับความสำเร็จของงาน (ผลตอบแทนอันดับแรก : O_1) ตัวอย่างเช่น การที่บุคคลเชื่อว่าหากเขาทำงานหนักแล้วจะทำให้มีผลผลิตสูงด้วย เขาจะมีความคาดหวังอย่างสูงว่าการทำงานหนักทำให้มีผลผลิตสูงขึ้น แต่หากเขา

เชื่อว่าการทำงานหนักขึ้นไม่ได้ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น กล่าวคือ ความพยายามในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อผลผลิต เขาจะมีความคาดหวังต่ำหรือไม่มีความคาดหวังเลยว่าการทำงานหนักจะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น นั่นคือ ความพยายามในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อผลผลิต ($E = 0$) สำหรับค่าความน่าจะเป็นของความคาดหวังนี้จะอยู่ในช่วง 0 ถึง 1

วรูม (Vroom, 1964) เสนอว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง (E) ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับผลลัพธ์ (I) และการรับรู้คุณค่า (V) จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่แสดงการกระทำหรือปฏิบัติ

รูปแบบแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ที่จัดว่าเป็นรูปแบบที่ยอมรับกันโดยทั่วไป สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$M = V \times I \times E$$

โดยที่ M แทน แรงจูงใจ

V แทน การรับรู้คุณค่า

I แทน ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

E แทน ความคาดหวัง

การวัดแรงจูงใจในการทำงาน บรรหาร ราชมณี (2529) ได้นำแบบวัดแรงจูงใจของ ลอว์เลอร์ (Lawler, 1981) มาใช้ในการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยเขาได้นำมาปรับปรุงข้อความและเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างสำหรับเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินรวมค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ “ไม่มีโอกาสเลย” ถึง “มีโอกาสมากที่สุด” มีค่าความเชื่อมั่น .91

การวัดแรงจูงใจในการทำงานครั้งนี้ เป็นการวัดความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนต่าง ๆ การรับรู้คุณค่าเกี่ยวกับความสำคัญหรือไม่สำคัญในผลตอบแทนต่าง ๆ และความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์เกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานของตนจะทำให้ผลงานประสบความสำเร็จ โดยวัดแรงจูงใจในการทำงาน ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกทิศทางของคำตอบ แบบวัดนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ

สำหรับผลงานวิจัยที่พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ กรองจิตต์ พรหมรักษ์ (2529) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัล และไม่ได้รับรางวัล โดยได้ศึกษากับบรรณารักษ์ห้องสมุดที่ได้รับการคัดเลือกจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ให้เป็นบรรณารักษ์ที่มีผลงานดีประจำปี จำนวน 25 คน และบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกองการมัธยมศึกษาที่ไม่ได้รับรางวัล จำนวน 217 คน ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์ที่ได้รับรางวัลมีแรงจูงใจในการทำงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง ในงานวิจัยของ ชมชื่น สมประเสริฐ (2542) ได้ทำการศึกษาแบบเสริมสร้างแรงจูงใจใน

การทำงานของพยาบาล พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลโดยเป็นปัจจัยทางบวก

นอกจากนี้ในงานวิจัยของต่างประเทศ อาทิ แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของครู เช่น เฮย์แมน (Hayman. 1985) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของครู กลุ่มตัวอย่างเป็นครูมัธยมศึกษาจำนวน 100 คน ถูกเลือกโดยนักเรียนตามแบบวัดของ แมคคิเซอร์ ซึ่งแบบวัดนี้มีข้อคำถามเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติการสอนของครูในชั้นเรียน พบว่า ครูที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สเปดี้ (Spaedy. 1985) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนรัฐบาลในรัฐมิสซูรี จำนวน 650 คน พบว่า กลุ่มครูที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย ส่วน อีลลิส (Ellis. 1986) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของงานพฤติกรรมของผู้บริหาร และแรงจูงใจในการทำงานของครู พบว่า ครูที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะตอบสนองต่องานของเขาอย่างมีประสิทธิภาพสูงด้วย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เฮนเดอร์สัน (Henderson. 1987) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของครูกับการพัฒนาอาชีพตนเอง พบว่า ครูที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง จะพัฒนาตัวเองในด้านการเลื่อนตำแหน่งและมีความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย

จากการประมวลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้รับแรงจูงใจในการทำงานมากน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีแรงจูงใจในการทำงานน้อย

ความรู้ในการขับขี่กับพฤติกรรมรับผิดชอบ

ความรู้ในการขับขี่ หมายถึง ความรู้เรื่องรถ คือมีการตรวจความพร้อมของรถ และการตรวจอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยที่สำคัญต่าง ๆ เช่น ดอกยาง นอตบังคับล้อ ที่ปิดน้ำฝน กระบอกส่งหลัง ไฟ หรือการตรวจหาร่องรอยรั่วซึม เช่น น้ำ น้ำมันเครื่อง น้ำมัน ต่าง ๆ และการบำรุงรักษารถเพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เป็นต้น ส่วนความรู้ในเรื่องกฎจราจร และวิธีขับรถนั้นก็คือความรู้เกี่ยวกับวิธีการขับรถที่ถูกกฎจราจร เช่น การแซง การเลี้ยว การให้ทาง การใช้สัญญาณ เป็นต้น เพราะการขับขี่ตามกฎหมายจราจรเป็นมาตรฐานการปฏิบัติที่ผู้ขับขี่ทุกคนจะต้องปฏิบัติตาม เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย นอกจากนี้ก็จะต้องรู้วิธีแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้โดยฉับพลัน และสามารถหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น โดยมิได้คาดคิด เนื่องจากขาดความชำนาญ เช่น การคอยดูแลเครื่องวัดต่าง ๆ ระวังเสียงและกลิ่นผิดปกติ การทราบวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดการฉลอบของรถเนื่องจากยางแบนหรืออ่อน เป็นต้น และความรู้เรื่องมารยาทในการขับรถ หมายถึง การมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักเห็นใจ และการรู้จักให้อภัย ต่อความผิดพลาดของผู้อื่น และหลีกเลี่ยงการแสดงมารยาทที่ไม่สมควร เช่น การให้ทางแก่รถคันอื่น การให้อภัย ด้วยการไม่ถือสาเมื่อถูกขับรถบาด

หน้า ด้วยการไม่ตามไปปาดคืบ หรือการบีบแตรเสียงดังไล่หลังไป การแสดงความขอบคุณแก่ผู้ขับขี่อื่นที่ได้ให้ทางกับเรา เป็นต้น

สรุปได้ว่าความรู้ในการขับขี่ หมายถึง รู้วิธีขับรถที่ถูกต้อง รู้วิธีแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นได้ รู้เรื่องกฎจราจร รู้มารยาทในการขับขี่ยวาจะต้องมีความละเอียดลออ เห็นใจ และให้อภัยกัน

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ในการขับขี่

ความรู้ในการขับขี่ขึ้นอยู่กับความรู้ 5 ประการ หรือหลัก 5 "ร" (งานจราจร. 2546: ออนไลน์; ความรู้เพื่อการขับรถอย่างปลอดภัย. 2554: ออนไลน์) คือ 1) รอบรู้เรื่อง "รถ" นักขับที่ดีจะต้องรอบรู้เรื่องรถที่ขับขี่เป็นอย่างดี การบำรุงรักษา การตรวจความพร้อมของรถ การซ่อมแซม ตรวจหมั่นตรวจตราแก้ไขข้อบกพร่องอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก่อนออกเดินทางควรจะได้ ตรวจอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยที่สำคัญ ๆ เช่น เครื่องยนต์ห้ามล้อ ยาง น็อตบังคับล้อ พวงมาลัย ที่ปิดน้ำฝน กระบอกส่งหลัง ไฟ 2) รอบรู้เรื่องทาง ทางแต่ละสายย่อมแตกต่างกัน โดยสภาพภูมิประเทศ และสภาพแวดล้อม ถ้าเป็นเส้นทางไม่เคยไป ควรศึกษาจากแผนที่ คู่มือการท่องเที่ยว ถามผู้รู้ หรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น กรมทางหลวง, ตำรวจท้องที่ ฯลฯ ที่สำคัญที่สุดท่านจะต้องสังเกตและปฏิบัติตามป้ายและเครื่องหมายจราจร 3) รอบรู้เรื่องวิธีขับรถ การขับรถเป็นศิลปะอย่างหนึ่ง ขับรถเป็นอย่างดีไม่พอ ต้องรู้วิธีแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้โดยฉับพลัน และสามารถหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น โดยมีได้คาดคิด เนื่องจากขาดความชำนาญ เช่น เบรกจะอย่างไร 4) รอบรู้เรื่องกฎจราจร กฎจราจรมีไว้เพื่อให้ผู้ใช้รถใช้ถนนประพฤติปฏิบัติในแนวเดียวกัน เพื่อความปลอดภัยและความสะดวกรวดเร็ว 5) รอบรู้เรื่องมารยาทในการขับรถ มารยาทในการขับขี่ยวามีความสำคัญไม่น้อยในการใช้รถใช้ถนน นักขับขี่ ที่ดีควรแสดงความเป็นสุภาพบุรุษ ละเอียดลออ เห็นใจ แนะนำ และให้อภัย ต่อความผิดพลาดของผู้อื่น และหลีกเลี่ยงการแสดงมารยาทที่ไม่สมควร

การวัดความรู้ในการขับขี่ จากการประมวลเอกสารพบว่า รวิการญจน์ เตือนดาว (2547) ได้สร้างแบบวัดความรู้ในการขับขี่ มีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ในการขับขี่อย่างปลอดภัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ขับขี่ให้ถูกต้องตามกฎหมาย และมีสำนึกแห่งความปลอดภัย วัดโดยแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นบนพื้นฐานจากการประมวลเอกสาร เช่น กรมยุทธการทหารเรือ (2530) บริษัท ฮอนด้าคาร์ส ประเทศไทย จำกัด (2537) เป็นต้น แบบวัดนี้มีค่าเชื่อมั่นเท่ากับ .65

การวัดความรู้ในการขับขี่ครั้งนี้ เป็นการวัดความรู้เกี่ยวกับกฎจราจร ความรู้เกี่ยวกับวิธีการขับขี่ให้ปลอดภัย และความรู้เกี่ยวกับมารยาทในการขับขี่ โดยวัดความรู้ในการขับขี่ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตราประมาณรวมค่า 6 ระดับ จาก "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกทิศทางของคำตอบ โดยผู้วิจัยศึกษาแบบวัดความรู้ในการขับขี่ของ รวิการญจน์ เตือนดาว (2547) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. มาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับผลงานวิจัยที่พบว่าความรู้ในการขับขี่ มีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ ปกิจพรหมยน (2531) ที่ศึกษาถึงความรู้และการปฏิบัติตนในการป้องกันอุบัติเหตุจากการจราจร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ขับขี่รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ในบริเวณที่มีการจราจรคับคั่งและมีอุบัติเหตุจากการจราจรสูง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเลือกตามสัดส่วนที่กำหนดในด้านเพศ และอายุ จำนวนทั้งหมด 300 คน ผลการวิจัยพบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติตนในการป้องกันอุบัติเหตุจากการ และยังพบอีกว่า ผู้ขับขี่ที่มีอายุ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ภูมิสำเนา จำนวนปีที่ได้ขับรถมา และจำนวนครั้งของการถูกจับกุมหรือได้รับใบสั่งแตกต่างกัน จะมีการปฏิบัติตนในการป้องกันอุบัติเหตุแตกต่างกัน ซึ่งผลวิจัยนี้คล้ายคลึงกับงานวิจัยของ สุมิตรา สร้อยอินทร์ (2536) ที่ศึกษากับผู้ขับขี่ที่มาชำระค่าภาษีป้ายทะเบียนรถที่กรมการขนส่ง จำนวน 440 ราย ถึงความรู้ และการปฏิบัติตนในการป้องกันการเกิดมลพิษทางอากาศ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความรู้ในการป้องกันเกิดมลพิษ อายุ และจำนวนปีที่ขับรถยนต์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติตนในการป้องกันการเกิดมลพิษ และงานวิจัยของ วิสุทธิ์ อริย-ภิญโญ (2539:29,40) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการอย่างปลอดภัย โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่ขับขี่รถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ปกติขับรถอยู่ในกรุงเทพ ขับขี่รวม 601 คน พบผลว่าผู้ขับขี่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการขับขี่อย่างปลอดภัยมาก จะมีพฤติกรรมในการขับขี่ปลอดภัยโดยรวมมากกว่า ผู้ขับขี่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการขับขี่อย่างปลอดภัยน้อย และผู้ขับขี่ที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรดีมีพฤติกรรมการขับรถที่ถูกกฎจราจรมากกว่า และมีพฤติกรรมการขับรถฝ่าฝืนกฎจราจรน้อยกว่ากลุ่มที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรน้อย นอกจากนี้งานวิจัยของ รวีกาญจน์ เตือนดาว (2547) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า ความรู้ในการขับขี่อย่างปลอดภัยสามารถทำนายพฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการขับขี่อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ได้ร้อยละ 9.9

จากการประมวลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ในการขับขี่ จะเห็นได้ว่าความรู้ในการขับขี่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่มากน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่น้อย

5. จิตลักษณะตามสถานการณ์กับพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ

เจตคติของบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะเจตคติจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาภายนอก ดังนั้นหากเรามีเจตคติที่ดีต่อการสอนวิชาบัญชีแล้ว ก็จะทำให้เรามีพฤติกรรมการสอนวิชาบัญชีที่ดี

เจตคติเป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาสังคมคิดขึ้นมา เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้เพราะบุคคลจะทำอะไรย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความรู้สึก และความเข้าใจ (อ้อมเดือน สดมณี. 2536 : 30; อ้างอิงจาก Fishbien & Ajzen. 1975 : 336-339) และมีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาให้ความหมายของคำว่าเจตคติไว้อย่างหลากหลาย ดังต่อไปนี้

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2527 : 125 - 127) ได้นิยามเจตคติไว้ว่าเป็นจิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคลอยู่ในรูปของความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกนี้เกิดจากความรู้เชิงประเมินค่าของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งว่า สิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือมีโทษมากน้อยเพียงใด ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจและความพร้อมที่จะกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทางที่สอดคล้องกับความชอบหรือไม่ชอบของตนเองต่อสิ่งนั้น ฉะนั้นบุคคลจึงสามารถมีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ มากมาย แม้แต่ทัศนคติต่อตนเองหรือทัศนคติต่อการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้ เจตคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดมี 3 ส่วนคือ (1) ความรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive Component) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่าดีมีประโยชน์และ หรือเลวมากน้อยเพียงใด จัดเป็นองค์ประกอบที่เป็นต้นกำเนิดของเจตคติของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ ดังนั้นหากบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่าต่อสิ่งต่างๆ ไม่สมบูรณ์หรืออาจมีความรู้ที่ผิดพลาดจะทำให้เกิดอคติหรือความลำเอียงและอาจทำให้เกิดผลเสียหายนต่อผู้ยึดถือหรือส่วนรวมได้มาก (2) ความรู้สึกพอใจ (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ส่วนใหญ่แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง จะเกิดโดยอัตโนมัติ และสอดคล้องกับความรู้เชิงประเมินค่าต่อสิ่งนั้นด้วย จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของเจตคติ (3) ความพร้อมกระทำ (Action Tendency Component) หมายถึง การที่บุคคลมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริม ทะนุบำรุง สิ่งที่เขาชอบพอใจ และพร้อมที่จะทำลายหรือทำเพิกเฉยต่อสิ่งที่เขาไม่ชอบหรือไม่พอใจ องค์ประกอบนี้ยังคงอยู่ภายในจิตใจของบุคคลและยังไม่ปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรม ความพร้อมกระทำจะปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรมหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะอื่น ๆ ของบุคคลและสถานการณ์องค์ประกอบทั้ง 3 ของเจตคติดังกล่าวมีมิติสำคัญที่นักจิตวิทยาสังคมนิยมวัด 2 ประการ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ; 2524 : 5-9) คือทิศทาง (Direction) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ในประเด็นที่ต้องการวัดว่าสิ่งนั้นดีหรือเลว มีความรู้สึกต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ และพร้อมที่จะให้การสนับสนุนช่วยเหลือหรือพร้อมที่จะทำลายหรือขัดขวางความเจริญของสิ่งนั้น ปริมาณ (Magnitude) หมายถึง ความเข้มข้นหรือปริมาณความรุนแรงของเจตคติไปในทิศทางบวกหรือลบ นั่นคือ อาจมีเจตคติต่อสิ่งหนึ่งอย่างรุนแรงมากหรืออีกสิ่งหนึ่งเพียงบางเบาทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งนั้นหรือขึ้นอยู่กับความพัวพันของบุคคลต่อเรื่องนั้นๆ

ฟิชบาย (Fishbien) กล่าวว่าเจตคติ เป็นสภาพความพร้อมของการจัดรูปแบบของจิตใจ และประสาท ตลอดจนประสบการณ์ พฤติกรรมของบุคคลในการตอบสนองต่อวัตถุ และสถานการณ์ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง กิลฟอร์ด (Guilford) กล่าวว่าเจตคติ คือ การที่บุคคลมีความโน้มเอียงในลักษณะที่ ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สนับสนุนหรือไม่สนับสนุนต่อการกระทำในสังคมหรือสิ่งที่มีอยู่ในสังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง กูด (Good) กล่าวว่าเจตคติ คือ ความรู้สึกของคนเราที่มีความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเราในด้านความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ต่อสิ่งนั้น ๆ (สุทธิพันธ์ เชื้อแก้ว. 2545 : 10; อ้างอิงจาก Fishbien. 1961: 8; Guilford. 1975 : 456-457; Good. 1973 : 59) ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524 : 5-9) กล่าวว่าเจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกอย่างมั่นคงต่อบุคคลหรือสถานการณ์ใดซึ่งมีลักษณะ สำคัญ 2 ประการคือ มีทิศทาง (Direction) บวกหรือลบ ดีหรือเลว และปริมาณ (Magnitude) เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรง ซึ่งบุคคลอาจจะมีเจตคติต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างรุนแรง และมีเจตคติต่ออีกสิ่งหนึ่งเบาบางขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งเหล่านั้นด้วย นันทนา สุรักษา (ม.ป.ป. : 161) กล่าวว่า เจตคติเป็นแนวโน้มหรือความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคล วัตถุ สถานการณ์แวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจมีทิศทางทั้งทางบวกและทางลบ ถ้ามีบุคคลมีเจตคติทางบวกต่อสิ่งใดก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญสิ่งนั้นถ้ามีเจตคติในทางลบก็จะหลีกเลี่ยง

สรุปได้ว่าเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้ถึงผลดีผลเสียของการกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมดังกล่าว รวมทั้งความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ

เจตคติ (Attitude) บางทีก็ใช้คำว่า ทศนคติ หรือ ท่าที เจตคติมิได้มีในตัวบุคคลมาแต่กำเนิดหากแต่ค่อยๆ เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ ที่ผ่านมาในชีวิตของบุคคลนั้นๆ ซึ่งเป็นกระบวนการยับยั้งชั่งใจ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อทัศนคตินั้นอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ อาจอยู่ใกล้หรืออยู่ไกลตัวบุคคลนั้นก็ได้อาจกล่าวได้ว่าบ่อเกิดของเจตคตินั้นมีหลายทาง ไม่ว่าจะเป็น ประสบการณ์ส่วนบุคคล การศึกษาเล่าเรียน การอบรมสั่งสอน กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม การเลียนแบบผู้อื่น ซึ่งเป็นการเลียนแบบอย่างที่ดีชอบ ยอมรับ หรือเคารพ การลอกเลียนแบบนี้อาจก้าวไปถึงการถ่ายแบบโดยพยายามทำตนให้เหมือนกับอีกบุคคลหนึ่งในแง่ความรู้สึกนึกคิดด้วย และบุคลิกลักษณะ เช่น คนที่มีบุคลิกลักษณะชอบแสดงออก จะมีเจตคติชอบสังคมไม่ต่อต้านสังคม เจตคติ คือผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่า อันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านั้นมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งเจตคติของเขา อันเป็นผลมาจากความคิดความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิหลังและการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้นๆ ในแง่ของความเชื่อนั้น เจตคติทุกทัศนคติจะรวมเอาความเชื่อเข้า

ไว้ด้วยกันทั้งนี้มิได้หมายความว่าความเชื่อทุกอย่างจะเป็นเจตคติ เมื่อเจตคติของบุคคลถูกรวบรวมไว้ด้วยกันอย่างมีโครงสร้างหลั่นชั้น นั่นคือ ระบบค่านิยม และเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน เจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเดียวกันจึงมีความแตกต่างกันไปด้วย เจตคติอาจจะเป็นบวก หรือลบ ถ้าบุคคลมีเจตคติบวกต่อสิ่งใด ก็จะมีพฤติกรรมที่เผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีเจตคติลบก็จะหลีกเลี่ยง เจตคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ 1) องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นการแสดงออกซึ่งความรู้ หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่างๆจากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น 2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นสภาพทางอารมณ์ ประกอบกับการประเมินในสิ่งนั้นๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ อาทิ ชอบ ถูกใจ สนุก หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น อาทิ เกลียด โกรธ ก็ได้ ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้หากมีสิ่งขัดกับความรู้สึกดังกล่าว 3) องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดเป็นการตอบสนอง หรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งเรานั้นๆ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า เจตคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้าหรือหลีกเลี่ยง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย การเปลี่ยนแปลงเจตคติอาจเปลี่ยนแปลงจากบวกเป็นลบ หรือจากลบเป็นบวก ซึ่งบางครั้งเรียกว่าการเปลี่ยนทิศทางของเจตคติ หรืออาจจะเปลี่ยนแปลงความเข้มข้น หรือความมากน้อย เจตคติเปลี่ยนแปลงตามชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก เนื่องจากชุมชนหรือสังคมหนึ่งๆ อาจจะมีค่านิยมที่เป็นอุดมการณ์พิเศษเฉพาะ ดังนั้นค่านิยมเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อเจตคติของบุคคลที่เป็นสมาชิก แต่เจตคติบางอย่างอาจจะหยุดเล็กไม่ได้ ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนทัศนคติ จะต้องเปลี่ยนค่านิยมสังคมประกิต (Socialization) (ราตรี พัฒนรังสรรค์. 2542 : 49-52; วุฒิชัย จำนง. 2525 : 65-66; ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. 2513 : 164-166)

การวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ชัยยุทธ กุลตั้งวัฒนา และคณะ (2546) ได้สร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม โดยดัดแปลงมาจากแบบวัด ของ ไอเซน (Ajzen; 1988 : 8-10) นำมาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมัคคุเทศก์ไทย ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 598 คน ลักษณะแบบวัดเกี่ยวกับการประเมินผลการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ได้แก่ ความรู้เรื่องประโยชน์และโทษที่เกี่ยวกับการทำงานอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ มีความพอใจที่จะกระทำเช่นนั้น มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ส่วน รวินาญจน์ เตือนดาว (2547) ได้สร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม นำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. จำนวน 413 คน ลักษณะแบบวัดเกี่ยวกับการให้พนักงานขับรถประเมินถึงผลดี หรือผลเสียของการกระทำหรือไม่กระทำ และความพอใจหรือไม่พอใจ การมีพฤติกรรมการขับข้อย่างปลอดภัยดังกล่าว มีข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่น

สัมประสิทธิ์แบบแอลฟาเท่ากับ .79 และ อภิตี โสภางค์ (2547) ได้สร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่องาน นำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของเทศบาล จำนวน 326 คน ลักษณะแบบวัด เกี่ยวกับการให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้รายงานถึงความรู้ ความรู้สึก ความเชื่อ การประเมินว่า จริยธรรมในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นหรือโทษ มีข้อคำถาม จำนวน 21 ข้อ มีลักษณะเป็น มาตรการประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แบบ แอลฟาเท่ากับ .83

การวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบครั้งนี้ เป็นการวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บุคคลประเมินถึงผลดี หรือผลเสียของการกระทำหรือไม่กระทำ และความ พอใจหรือไม่พอใจ การมีพฤติกรรมรับผิดชอบดังกล่าว รวมทั้งมีความพร้อมหรือมีแนวโน้มที่จะมี พฤติกรรมรับผิดชอบ โดยวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยค ข้อความประกอบมาตรการประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เพื่อให้ผู้ตอบ ตัดสินใจเลือกทิศทางของคำตอบ แบบวัดนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ

สำหรับผลงานวิจัยที่พบว่าเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู จำนวน 405 คน พบว่าเจตคติต่อสภาพการทำงานของครูมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมอบรมจริยธรรม และพฤติกรรมการสอนในกลุ่มรวมในระดับที่เชื่อมั่นได้ ($r=.24$ และ $.21$ ตามลำดับ) ดุษฎี โยเหลา อภิญญา โพธิ์ศรีทอง และ ปริญญานันท์ วันจันทร์ (2539 : 15) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง ลักษณะทางพุทธศาสนา ลักษณะทางจิตและผลการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ของครูและพยาบาล กลุ่ม ตัวอย่างคือ ครู จำนวน 400 คน และพยาบาลจำนวน 293 คน พบว่าในกลุ่มครู เจตคติต่ออาชีพครู เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามแบบพุทธ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล มาตรฐานเท่ากับ .75 และลักษณะทางพุทธส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานครูผ่านการปฏิบัติงาน ตามแนวพุทธ และในการศึกษาของ อภิตี โสภางค์ (2547) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้อง กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ จัดเก็บรายได้ในสังกัดกองคลังหรือสำนักการคลัง จำนวน 326 คน พบว่าผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่องานสูง เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในงานสูงกว่าผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่องานต่ำ ผลเช่นนี้พบในกลุ่มรวม และ นักวิจัยยังพบอีกว่า เจตคติที่ดีต่องานสูงเป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับที่ 1 ของพฤติกรรมซื่อสัตย์ใน งาน เมื่อรวมกับตัวทำนายชุดจิตลักษณะตามสถานการณ์อีก 2 ตัว รวมเป็น 3 ตัว สามารถทำนาย พฤติกรรมซื่อสัตย์ในงานได้ร้อยละ 24 ในกลุ่มรวม และร้อยละ 29 ในกลุ่มย่อย ส่วนในกลุ่มพยาบาล ไม่พบผลดังกล่าว และในงานของ พัทธี รัตนพันธ์ (2551) ที่ศึกษาสถานการณ์ทางสังคม และจิต ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมด้านการวิจัย ของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อาจารย์ผู้สอนประจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 9 เดือน และมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป ไม่นับรวมอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ จำนวน 363 คน พบว่า เจตคติต่อการมีส่วนร่วมด้านการวิจัยสามารถทำนายพฤติกรรมมีส่วนร่วมด้านการวิจัย ของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ร้อยละ 13.70 ส่วน รวิกาญจน์ เดือนดาว (2547)

ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. 8 เขตการเดินรถในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยสามารถทำนายพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ได้ร้อยละ 19.4

จากการประมวลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ จะเห็นได้ว่า เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย

การจัดการความเครียดจากการทำงานต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ

การจัดการกับความเครียด คือ พฤติกรรมที่จัดกระทำเพื่อควบคุมความเครียดเป็นการเผชิญ หรือการจัดการต่อความเครียด (Coping) (Lazarus; 1976 : 74) พฤติกรรมที่ใช้ในการจัดการกับความเครียดเป็นความพยายามที่เป็นทั้งการกระทำที่เห็นชัดเจนและการกระทำที่ซ่อนอยู่ภายในจิตใจ เพื่อที่จะจัดการกับความต้องการของสิ่งแวดล้อมกับความต้องการภายในตน และจัดการกับความขัดแย้งของสิ่งเหล่านั้น ซึ่งต้องใช้พลังและทรัพยากรมากมาย หรือเป็นกลไกที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลของจิตใจเมื่อถูกรบกวน เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ละพฤติกรรมจะประกอบด้วยการสนองต่อสิ่งแวดล้อม ที่ช่วยให้บุคคลควบคุมความเครียดได้ รวมทั้งขบวนการทางจิตที่เสริมสร้างความสำเร็จในการปรับตัวต่อภาวะเครียด (Monet & Lazarus. 1977 : 360; Goosen & Bush. 1979 : 54)

การจัดการกับความเครียด หมายถึง วิธี นิสัย หรือแนวทางที่บุคคลใช้เผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นไปได้ทั้ง การปฏิเสธ การถอยหนี ยอมรับ หรือต่อสู้ เพื่อควบคุมเหตุการณ์นั้น (Menaghan; 1982 : 220 - 222) หรือหมายถึงกระบวนการที่บุคคลพยายามที่จะทำให้ความเครียดลดลงหรือขจัดให้หมดไป (Garland & Bush; 1982 : 6) เป็นกระบวนการปฏิบัติการเพื่อป้องกันหรือลดความทุกข์ทรมานที่เกิดจากความเครียด (Clarke; 1984 : 10) กระบวนการเหล่านี้จะประกอบด้วยพฤติกรรมที่เปิดเผยและซ่อนเร้นหลายอย่างด้วยกัน และเป็นสิ่งที่บุคคลกระทำภายหลังที่ได้พยายามใช้กลไกในการป้องกันตัวทางจิตแล้วไม่สามารถกำจัดภาวะคุกคามได้ (Kalkman & Davis; 1980 : 353) หรือหมายถึงกลุ่มของพฤติกรรมการกระทำ ความคิด ทั้งขณะมีจิตสำนึกและภายใต้จิตไร้สำนึกที่ทำให้บุคคลจัดการกับสถานการณ์ความยุ่งยากที่มารบกวนคุกคามความสุขของชีวิต (Stone, Helder & Scheider; 1988 : 183) เป็นการรวบรวมการควบคุมตนเองและสิ่งแวดล้อม (Crider & others; 1983 : 497) และคนส่วนใหญ่จะใช้วิธีการจัดการกับความเครียดเพียง 1 – 2 วิธีที่คุ้นเคย หรือเคยใช้แล้วประสบความสำเร็จ ในการแก้ไขควบคุมภาวะเครียด บางครั้งก็แก้ไขปัญหาลำบากโดยใช้แบบหนึ่งแต่กลับแก้ปัญหาลำบากไม่ได้ในการใช้แบบเดียวกันแต่ปัญหาลำบากต่างกัน (Darley &

other; 1981 : 432) แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีประสิทธิผล ต้องสามารถจัดการกับความเครียดได้เป็นอย่างดี (Schermerhorn; 1988 : 539)

สำหรับบาร์ออน (Bar-on. 1997) ได้ให้ความหมายของการจัดการกับความเครียดหมายถึง เป็นความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดันได้ มีความอดทนต่อความเครียดและควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความสามารถในการต่อต้านเหตุการณ์ร้าย ๆ หรือสถานการณ์ที่มีความกดดันโดยไม่มีความท้อถอย แต่กลับเพิ่มการจัดการกับความเครียดในทางบวก สามารถรับมือกับสิ่งต่าง ๆ ด้วยเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ เพื่อจัดการความเครียดทั้งหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในที่ทำงานและที่บ้าน ตลอดจนมีความสามารถในการยืดเวลาที่จะแสดงความยินดีปรีดาได้

อิจเนทาวีเซียสและเบย์นี (สุตารัตน์ หนูหอม. 2544; อ้างอิงจาก Ignatavicius and Bayne. 1991) ให้ความหมายการจัดการกับความเครียดว่า เป็นพฤติกรรมหรือความคิดที่บุคคลใช้เพื่อควบคุมสาเหตุของความเครียดหรือควบคุมความรู้สึกเครียด บุคคลจะใช้สติปัญญาในการเลือกวิธีการเผชิญความเครียดที่เคยใช้แล้วประสบความสำเร็จในอดีต ถ้ากลวิธีนี้ใช้แล้วไม่ประสบความสำเร็จบุคคลจะคัดเลือกวิธีอื่นต่อไป

สรุปได้ว่าการจัดการความเครียดจากการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน มีความอดทนและควบคุมอารมณ์ได้ดี และสามารถจัดการความเครียดในทางบวกด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเครียดจากการทำงาน

ลาซารัส และฟอล์คแมน (Lazarus & Folkman; 1984 : 187) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีภาวะเครียดเกิดขึ้น บุคคลจะมีความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมเพื่อจัดการกับสิ่งที่เป็อันตราย หรือสิ่งที่คุกคามต่อสวัสดิภาพของตน เรียกพฤติกรรมนี้ว่าพฤติกรรมเผชิญความเครียด ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ (Lazarus & Folkman; 1984 : 141-225)

1. พฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Problem - Focused behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามใช้กระบวนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมุ่งเผชิญกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง และวิเคราะห์หาหนทางในการแก้ไข หรือเพิ่มความสามารถของตนในการแก้ไขที่จะเผชิญกับปัญหานั้น การยอมรับกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การพยายามคิดหาวิธีแก้ปัญหาในหลาย ๆ ทาง การขอความช่วยเหลือจากแหล่งอื่นในการแก้ปัญหา เป็นต้น

2. พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขที่อารมณ์ (Emotional - Focused Behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลนำกลไกทางจิตเข้ามาช่วยจัดการหรือบรรเทาภาวะเครียดที่เกิดขึ้นเพื่อรักษาสสมดุลของจิตใจไว้ พฤติกรรมนั้นได้แก่ การปฏิเสธ การหลีกเลี่ยง การเพ้อฝัน การนั่งสมาธิ การดื่มสุรา การใช้ยานอนหลับ การแยกตนเอง การรับฟังแต่เรื่องที่ดี การโยนความผิดให้ผู้อื่น การแสดงอาการโกรธ เป็นต้น

เทเลอร์ (สุตารัตน์ หนูหอม. 2544 : 39; อ้างอิงจาก Taylor. 1994) ได้แบ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดออกเป็น 2 แบบ คือ

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดระยะสั้น (short - term method) เป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่มุ่งเปลี่ยนแปลงความไม่พอใจ หรือความโกรธของตนมากกว่าการเปลี่ยนแปลงสาเหตุของความเครียด จุดประสงค์คือการทำให้ตนสบายใจขึ้น แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงนี้จะช่วยให้ลดความวิตกกังวลลงได้ แต่ก็ไม่ได้ช่วยให้บุคคลปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบนี้จะช่วยลดความตึงเครียดลงชั่วคราวเท่านั้น ได้แก่ การใช้ยาแก้ปวดประสาท ยานอนหลับ แอลกอฮอล์ การผับกลางวัน การรับประทานอาหารมาก เป็นต้น และหากใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบนี้เป็นเวลานานอาจทำลายสุขภาพได้

2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดระยะยาว (long - term method) เป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มุ่งจัดการกับสาเหตุของความเครียด แม้ว่าการเผชิญความเครียดไม่ได้ถูกกำจัดไปโดยตรงแต่สาเหตุของความเครียดจะถูกกำจัดอย่างต่อเนื่อง เป็นการเผชิญหน้ากับสาเหตุของความเครียดมากกว่าถอยหนี ได้แก่ การใช้ประสบการณ์ในอดีต การอภิปรายปัญหา การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม เป็นต้น

สมจิต หนูเจริญกุล (2537) ได้แบ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดไว้ 5 แบบ คือ

1. การแสวงหาข้อมูล เป็นความพยายามที่จะเรียนรู้และเข้าใจปัญหาเพื่อหาทางแก้ไข
2. การกระทำโดยตรง เป็นการกระทำเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่ประเมินว่าเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

3. การหยุดยั้งการกระทำ ตรงข้ามกับการกระทำโดยตรง คือไม่ทำอะไรเลยหยุดกระทำในกิจกรรมที่คิดว่าเป็นอันตราย

4. การแสวงหาความช่วยเหลือหรือแรงสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลรอบข้าง

5. การใช้กลไกทางจิต เป็นกระบวนการความนึกคิดที่ต้องการปรับภาวะอารมณ์ให้รู้สึกดีขึ้น รวมถึงการประเมินเหตุการณ์เสียใหม่ เบี่ยงเบนความสนใจ แสวงหาความพอใจจากสิ่งอื่น การใช้กลไกการป้องกันตนเอง เช่น ปฏิเสธ เก็บกด เป็นต้น

การวัดการจัดการความเครียดจากการทำงาน นัยนา เหลืองประวดี (2547) ศึกษาผลของการใช้วิธีการจัดการกับความเครียดโดยการฝึกสมาธิ การคิดแบบอริยสัจ และการฝึกเกร็งและคลายกล้ามเนื้อ เพื่อการจัดการกับความเครียด ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ชั้นปีที่ 1 คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 40 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 20 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 20 คน นักวิจัยพบว่า นิสิตที่ได้รับการฝึกวิธีการจัดการกับความเครียดในกลุ่มทดลอง มีการจัดการกับความเครียดสูงกว่านิสิตที่ไม่ได้รับการฝึกวิธีการจัดการกับความเครียดในกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวัดการจัดการความเครียดจากการทำงานครั้งนี้ เป็นการวัดการจัดการความเครียดจากการทำงานเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน มีความอดทน และควบคุมอารมณ์ได้ดี สามารถจัดการความเครียดในทางบวกด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้ โดยวัดการจัดการความเครียดจากการทำงาน ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตราประเมินรวมค่า

6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกทิศทางของคำตอบ แบบวัดนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ

สำหรับผลงานวิจัยที่พบว่า การจัดการความเครียดจากการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ ศิริพร โอภาสวัตรชัย (2531) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลจิตเวชในการปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า เหตุการณ์ในชีวิตของพยาบาลจิตเวชมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ อุษา เชาวลิตร (2540) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยบางประการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเผชิญปัญหาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรีรัษฎา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 มีการเผชิญปัญหาดีกว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 นักศึกษาพยาบาลที่มีเหตุการณ์ในชีวิตมาก ปานกลาง และน้อย มีการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาพยาบาลที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ปานกลาง และต่ำ มีการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน นักศึกษาพยาบาลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีการเผชิญปัญหามากกว่านักศึกษาพยาบาลที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการประมวลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียดจากการทำงาน จะเห็นได้ว่า การจัดการความเครียดจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีการจัดการความเครียดจากการทำงานมากน่าจะเป็นผู้ที่มีความเครียดน้อยกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีการจัดการความเครียดจากการทำงานน้อย

6. ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

การที่พนักงานขับรถเช่าจะมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่างกันหรือไม่นั้น พบว่าลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลด้านชีวสังคมบางประการมีส่วนร่วม ในการอธิบายพฤติกรรมรับผิดชอบด้วย ในงานวิจัยฉบับนี้ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการขับรถเช่า การอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถเช่า ซึ่งจะกล่าวในรายละเอียดต่อไป

อายุกับพฤติกรรมรับผิดชอบ

กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546 : 65) ศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม และจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล จำนวน 300 คน พบว่าพยาบาลที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานในระดับสูง นุชนารถ ธาตุทอง (2539 : 82) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการ กับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษา จำนวน 256 คน พบว่ากลุ่มนักวิชาการศึกษาอายุมากที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูงมีพฤติกรรมการทำงานตามการรายงานของตนเองสูงกว่า นักวิชาการในกลุ่มอื่น ๆ โดยเฉพาะนักวิชาการศึกษาอายุมากที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองต่ำ และนักวิชาการศึกษาที่มีอายุน้อยที่มีความ

เชื่ออำนาจในตนสูง วริกาญจน์ เดือนดาว (2549 : 61) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับชื้ออย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. จำนวน 413 คน พบว่าพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการขับชื้ออย่างปลอดภัยแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นจะเห็นได้จากผลการวิจัยว่า อายุของพนักงานขับรถเข้ามีผลต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ โดยผู้วิจัยคาดว่าพนักงานขับรถเข้าที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเข้าที่มีอายุน้อย

ระดับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมรับผิดชอบ

วิรัตน์ ปานศิลา (2542 : 117) ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานจิตลักษณะและการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล จำนวน 634 คน พบว่าบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ถ้ามีความเชื่ออำนาจในตนมากและการมุ่งอนาคตควบคุมตนสูงมีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมมากที่สุด จรัส อติวิทยากรณ์ (2536 : 62) ศึกษาความพึงพอใจของครูสอนวิชาช่างโรงเรียนอาชีวศึกษา จำนวน 174 คน พบว่าครูสอนวิชาช่างที่มีคุณวุฒิที่มีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าครูที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ปกิจ พรหมายน (2530 : ข) ได้ทำการศึกษาถึงความรู้และการปฏิบัติตนในการป้องกันอุบัติเหตุจากการจราจร ในกลุ่มผู้ขับขี่รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 300 คน พบว่า ผู้ขับขี่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการปฏิบัติตนในการป้องกันอุบัติเหตุแตกต่างกัน โดยผู้ขับขี่ที่ศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่ามีการปฏิบัติตนเกี่ยวกับเรื่องนี้มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ดังนั้นจะเห็นได้จากผลการวิจัยว่า ระดับการศึกษาของพนักงานขับรถเข้ามีผลต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ โดยผู้วิจัยคาดว่าพนักงานขับรถเข้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเข้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

ประสบการณ์ในการขับรถเข้าเกี่ยวกับพฤติกรรมรับผิดชอบ

กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546 : 68) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคม และจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล จำนวน 300 คน พบว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพยาบาล ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ปริญาณ วันจันทร์ (2536 : 73) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คนพบว่าครูที่มีอายุราชการมากและปานกลางมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าครูอายุราชการน้อย และ อำนวย นาคแก้ว (2534 : 52) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุของผู้ขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ การขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานคร น้อยกว่า 1 ปี จะมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุเป็น 4.34 เท่าของผู้ขับขี่รถยนต์ที่มีประสบการณ์มากกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นจะเห็นได้จากผลการวิจัยว่า ประสบการณ์ในการขับรถเข้าของพนักงานขับรถเข้ามีผลต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ โดยผู้วิจัยคาดว่าพนักงานขับรถเข้าที่มีประสบการณ์ในการขับรถเข้าจะมีพฤติกรรมรับผิดชอบที่ดีมากกว่า พนักงานขับรถเข้าที่ไม่มีประสบการณ์ในการขับ รถเข้า

การอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรถเช่ากับพฤติกรรมรับผิดชอบ

เป็นการอบรมเกี่ยวกับการขับรถเพื่อการบริการอย่างมืออาชีพสำหรับพนักงานขับรถเช่าที่มีหน้าที่ในการให้บริการผู้บริหารหรือผู้โดยสารทั่วไป โดยเน้นในเรื่องการขับอย่างปลอดภัยและการให้บริการผู้โดยสารอย่างมืออาชีพ เพื่อเรียนรู้เทคนิคการขับรถบริการผู้อื่น การเตรียมความพร้อมของรถและคนขับ เส้นทาง การแก้ปัญหาในเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ความต้องการของผู้โดยสาร และการให้บริการที่ผู้โดยสารสามารถไว้วางใจและรู้สึกมั่นใจถึงความปลอดภัยได้ตลอดเวลา (ห้างหุ้นส่วนสามัญ บ้านวิคเอนด์; ทัวร์ แอนด์ เทรนนิ่ง)

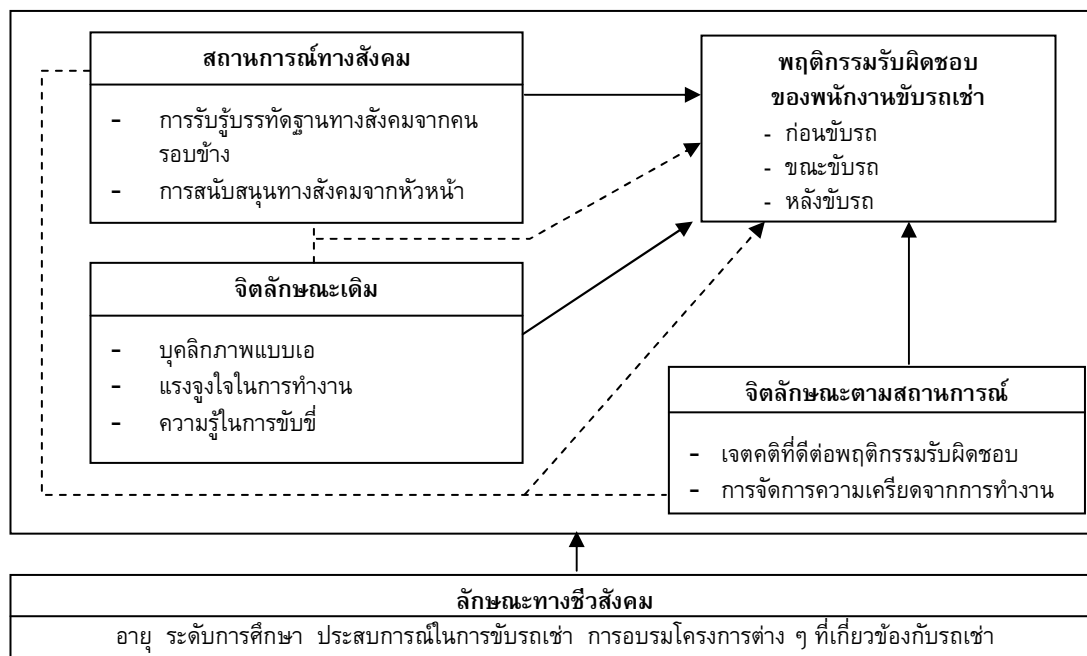
ดังนั้น สรุปได้ว่า การอบรมที่เกี่ยวข้องกับการขับรถเช่าของพนักงานขับรถเช่ามีความสำคัญในแง่ของการเป็นตัวชี้วัดถึงการเรียนรู้เทคนิคการขับรถบริการผู้อื่น การเตรียมความพร้อมของรถและคนขับ เส้นทาง การแก้ปัญหาในเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ความต้องการของผู้โดยสาร และการให้บริการที่ผู้โดยสารสามารถไว้วางใจและรู้สึกมั่นใจถึงความปลอดภัยได้ตลอดเวลา และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากการที่ศึกษาตัวแปรชีวสังคมดังกล่าวข้างต้น พบว่า มีความสัมพันธ์กันในหลายลักษณะซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องนำมาพิจารณาในการศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า และสามารถใช้เป็นตัวแปรแบ่งกลุ่มเพื่ออธิบายและทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

7. สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ศึกษา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยเชิงเหตุทั้งภายใน และภายนอกตัวบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับการพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ซึ่งหมายถึง การแสดงออกของพนักงานขับรถเช่าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ มีความตั้งใจ การเอาใจใส่ การไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานแล้วเสร็จ ยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในแง่ดีและไม่ดี ในการวิจัยครั้งนี้อาศัยกรอบแนวการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม แบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism model) เป็นพื้นฐานในการค้นหาตัวแปรเชิงสาเหตุของพฤติกรรมรับผิดชอบ จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลุ่มสถานการณ์ทางสังคมที่เกี่ยวข้อง กับ พฤติกรรมรับผิดชอบ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง กลุ่มจิตลักษณะเดิม ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเอ แรงจูงใจในการทำงาน ความรู้ในการขับขี่ และกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ และการจัดการความเครียดจากการทำงาน นอกจากนี้ยังได้ศึกษาลักษณะทางชีวสังคมที่สำคัญบางประการของพนักงานขับรถเช่า เพื่อเป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์แยกกลุ่มย่อยอีกด้วย ในการตั้งสมมติฐาน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ใช้แนวของรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมแบบกลไก และปฏิสัมพันธ์นิยมแบบในตน ประกอบกับหลักฐานที่พบจากงานวิจัยในอดีต ตัวอย่างเช่น สถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะเดิม มาวิเคราะห์ร่วมกันเพื่ออธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมรับผิดชอบ ในรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมแบบกลไก ได้แก่ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง กับ ความรู้ในการขับขี่ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง กับ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า กับ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ และยังมีการนำเอาตัวแปรในกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์

มาร่วมศึกษา เพื่ออธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมรับผิดชอบ ในรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมแบบภายในตน เช่น เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ เป็นต้น ซึ่งสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ดังแสดงในภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงกรอบแนวคิดและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ศึกษาในการวิจัยนี้

ในส่วนของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร มีหลักฐานจากการประมวลเอกสารพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสถานการณ์ทางสังคมกับจิตลักษณะเดิม ตัวอย่างเช่น พฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการขับขี้อย่างปลอดภัย แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง กับตัวแปรความรู้ในการขับขี้อย่างปลอดภัย (รวิกาญจน์ เตื่อนดาว; 2549) และปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสถานการณ์ทางสังคมและจิตลักษณะตามสถานการณ์ เช่น พฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัย แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง กับตัวแปรเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัย (รวิกาญจน์ เตื่อนดาว; 2549) และพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชนสูง กับตัวแปรเจตคติที่ดีต่องานพยาบาล (สุพัตรา ธรรมวงษ์; 2544 : 50,70,72,88,93,98)

นิยามปฏิบัติการ

พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า หมายถึง การแสดงออกของพนักงานขับรถเช่าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ มีความตั้งใจ การเอาใจใส่ การไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานแล้วเสร็จ ยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในแง่ดีและไม่ดี ในงานวิจัยนี้ได้แบ่งการศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าออกเป็น 3 ด้าน คือ

1) พฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ หมายถึง การเตรียมตัวของพนักงานใน 2 ด้าน คือ ด้านสภาพรถ และด้านร่างกาย

2) พฤติกรรมรับผิดชอบขณะขับรถ หมายถึง การขับขี่ของพนักงานขับรถที่ต้องปฏิบัติตามกฎจราจร และการปฏิบัติต่อผู้ใช้รถคันอื่นบนถนนร่วมกัน ตลอดจนการคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า

3) พฤติกรรมรับผิดชอบหลังขับรถ หมายถึง หลังจากขับรถเรียบร้อยแล้ว โดยต้องตรวจสอบสภาพรถและทำความสะอาดรถ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานในครั้งต่อไป

ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง หมายถึง การรับรู้ของพนักงานขับรถเช่าว่าบุคคลรอบข้าง (หัวหน้างาน, ลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า และ ฯลฯ) มีความตระหนักเกี่ยวกับการบปทาและหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไร และคิดว่าตนเองควรมีพฤติกรรมรับผิดชอบหรือไม่ ผู้วิจัยได้นำแบบวัดการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างของ รวิการญจน์ เดือนดาว (2547) มาใช้ มีจำนวน 10 ข้อ แต่ละข้อมีมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ วัดจาก “จริงที่สุด” จนถึง “ไม่จริงเลย” มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 10 ถึง 60 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า เป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าทางด้านอารมณ์ เช่น ให้ความจริงใจ ให้กำลังใจในการทำงาน ทางด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น ให้ความรู้ คำปรึกษา พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทางด้านสิ่งของหรือบริการ เช่น วัสดุอุปกรณ์ การบริการต่างๆ ในการวัดการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ผู้วิจัยได้นำแบบวัดของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) มาใช้ มีจำนวน 28 ข้อ แต่ละข้อมีมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ วัดจาก “จริงที่สุด” จนถึง “ไม่จริงเลย” มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 28 ถึง 168 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า เป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

บุคลิกภาพแบบเอ หมายถึง ลักษณะการกระทำ และลักษณะอารมณ์ของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย กระฉับกระเฉง แต่มีความมึนร้อน ก้าวร้าว และมีความรู้สึกเป็นศัตรูต่อผู้อื่น ผู้วิจัยได้นำแบบวัดบุคลิกภาพแบบเอ ของ วิสุทธิ์ อริยภิญโญ (2539) มาใช้มีจำนวน 15 ข้อ แต่ละข้อมีมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีช่วงคะแนนอยู่

ระหว่าง 15 ถึง 90 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ทางด้านความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนต่าง ๆ การรับรู้คุณค่าเกี่ยวกับความสำคัญหรือไม่สำคัญในผลตอบแทนต่าง ๆ และความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์เกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานของตนจะทำให้ผลงานประสบความสำเร็จ ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า เป็นผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

ความรู้ในการขับขี่ หมายถึง ความรู้ 3 ประการในเรื่อง วัธีขับขี่รถที่ถูกต้อง วัธีแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นได้ รู้เรื่องกฎจราจร รู้มารยาทในการขับรถว่าจะต้อง มีความอะลุ่มอล่วย เห็นใจ และให้อภัยกัน ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบวัดความรู้ในการขับขี่อย่างปลอดภัยของ รวการญจน์ เตือนดาว (2547) มาใช้มีจำนวน 15 ข้อ แต่ละข้อมีมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 15 ถึง 90 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า เป็นผู้ที่มีความรู้ในการขับขี่มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้ถึงผลดีผลเสียของการกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมดังกล่าว รวมทั้งความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า เป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

การจัดการความเครียดจากการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน มีความอดทน และควบคุมอารมณ์ได้ดี สามารถจัดการความเครียดในทางบวกด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้ ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า เป็นผู้ที่มีการจัดการความเครียดจากการทำงานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

ลักษณะทางชีวสังคม

- 1) อายุ หมายถึง อายุของพนักงานขับรถเช่า
- 2) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของพนักงานขับรถเช่า ได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- 3) ประสบการณ์ในการขับรถเช่า หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานการขับรถเช่า
- 4) การอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถเช่า หมายถึง การเรียนรู้เทคนิคการขับรถบริการผู้่อนการเตรียมความพร้อมของรถและคนขับ เส้นทาง ตลอดจนการแก้ปัญหาในเหตุการณ์ที่

ไม่คาดคิด ความต้องการของผู้โดยสาร และการให้บริการที่ผู้โดยสารสามารถไว้วางใจและรู้สึกมั่นใจถึงความปลอดภัยได้ตลอดเวลา และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก และมีความรู้ในการขับขี่มากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมาก ด้านก่อนขับรถ ขณะขับรถ และหลังขับรถมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่น ๆ
2. พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมาก ด้านก่อนขับรถ ขณะขับรถ และหลังขับรถมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่น ๆ
3. พนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามาก และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมาก ด้านก่อนขับรถ ขณะขับรถ และหลังขับรถมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่น ๆ
4. ตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม (การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า, การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง) 2 ตัวแปร ร่วมกับ ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะเดิม (บุคลิกภาพแบบเอ, แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้ในการขับขี่) 3 ตัวแปร ร่วมกับ ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ (เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ, การจัดการความเครียดจากการทำงาน) 2 ตัวแปร รวมทั้งสิ้น 7 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบได้มากกว่า เมื่อทำนายด้วยกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงกลุ่มเดียว (ใช้เกณฑ์ความแตกต่างระหว่างของปริมาณการทำนาย เท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5)

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า : ความหมาย และการวัด
2. แนวทางการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมบุคคล
3. สถานการณ์ทางสังคมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า
4. จิตลักษณะเดิมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า
5. จิตลักษณะตามสถานการณ์กับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า
6. ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า
7. สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ศึกษา

1. พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

พฤติกรรม คือ การกระทำ (action) เป็นการแสดงออกของสิ่งมีชีวิตเพื่อการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ล้อมรอบตัวอยู่ พฤติกรรมที่นักจิตวิทยาสนใจศึกษาส่วนใหญ่คือ พฤติกรรมของมนุษย์ที่สามารถสังเกตได้ (Zimbardo & Gerrig, 1996: 4)

ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของบุคคลในการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งผู้ที่มีความรับผิดชอบ คือ ผู้ที่รู้จักภาระหน้าที่ในการทำงาน หรือดำเนินการตามภาระหน้าที่ ให้บังเกิดผลลัพธ์มากที่สุด บุคคลเหล่านี้จะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จในการทำงาน และความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะทางจริยธรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความมีวุฒิภาวะด้านอุปนิสัย และเป็นส่วนประกอบที่สำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตในสังคม เพราะบุคคลแต่ละคนมีบทบาทที่จะต้องกระทำมากมาย ถ้าทุกคนรับผิดชอบในบทบาทของตนเองเป็นอย่างดีย่อมทำให้สังคมนั้นมีความเจริญรุ่งเรือง ประเทศชาติก็พัฒนาไปด้วยดี (ละม้ายมาศ ศรีทนต์ และ จรรยา สุวรรณทัต; 2510 : 112)

มีผู้ศึกษา และให้นิยามพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบไว้ดังนี้ มาริชา สก๊อต (2548 : 12) ได้ให้ความหมายความรับผิดชอบต่อตนเอง เป็นความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่สูงจะถือว่างานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของตนนั้นสำคัญที่สุด ซึ่งจะละเลยหลีกเลี่ยงไม่ได้ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และปฏิบัติตามระเบียบต่าง ๆ ที่วางไว้เป็นแนวทางอย่างเคร่งครัด ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนย่อมจะยอมรับผลการกระทำของตน ทั้งในแง่ดีและไม่ดี พร้อมทั้งนำข้อบกพร่องในอดีตมาเป็นข้อเตือนใจในการทำงานครั้งต่อไป มยุรฉัตร สุขดำรง (2547 : 15) ยังได้ให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อด้านความรับผิดชอบต่อตนเองว่า หมายถึง

ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ที่เชื่อที่กระทำและ/หรือแสดงออกถึงความพยายามในการศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความตั้งใจ การเอาใจใส่ ความอดทนต่อสู้กับอุปสรรคและปัญหา การไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานแล้วเสร็จ รวมถึงเป็นผู้รู้จักวางแผนการปฏิบัติงานอย่างมีจุดมุ่งหมาย ความพยายามปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนการยอมรับผลของการกระทำของตนเองที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย ที่กล่าวมาทั้งสองท่านนี้สอดคล้องกับความหมายของ พินดา ธนวัฒนากุล (2547 : 11-12) ที่ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อตนเองไว้ว่า หมายถึง การที่พนักงานกระทำและ/หรือแสดงออกถึงการพยายามศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจ เอาใจใส่ อดทนต่อปัญหาและอุปสรรค ไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะแล้วเสร็จ รวมถึงการวางแผนในการทำงานและยอมรับผลของการกระทำของตนเองที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบการขับรถเช่า

จากการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบการขับรถเช่านั้นสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิด ลิคโคนา (Lickona. 1992) ที่กล่าวถึงพฤติกรรมจริยธรรมว่าเป็นการกระทำของบุคคลตามที่เขารู้และรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง โดยเน้นลักษณะทางจริยธรรมที่สำคัญสองประการ คือ การยอมรับ (Respect) และการรับผิดชอบ (responsibility) (โกศล มีคุณ และณรงค์ เทียมเมฆ. 2545; อ้างอิงจาก Lickona. 1992) ซึ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้นเขานิยามว่าประกอบด้วย 3 ส่วน คือ สมรรถภาพ (competence) ความตั้งใจ (will) และนิสัย (habit) ตัวอย่างพฤติกรรมเชิงจริยธรรมซึ่งเป็นการกระทำที่สังคมเห็นชอบและสนับสนุน มีหลายประเภท เช่น การให้ทาน การเสียสละเพื่อส่วนรวม และการช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก เป็นต้น ส่วนพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในสถานการณ์ชั่วๆ เช่น การโกงสิ่งของ เงินทอง หรือคะแนน การลักขโมย และการกล่าวเท็จ เป็นต้น ซึ่งผู้มีจริยธรรมสูงย่อมงดเว้นการกระทำนี้ (นิชาภัทร โพธิ์บาง. 2550 : 32; อ้างอิงจาก ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2548)

ดังนั้น พฤติกรรมรับผิดชอบการขับรถเช่าเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมจริยธรรมตามแนวคิด ลิคโคนา (Lickona. 1992) เพราะระบบการทำความดีละเว้นความชั่วในเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน สถานการณ์ในการทำงาน กระบวนการทำงาน ผลงาน ตลอดจนผู้ได้รับประโยชน์จากการทำงานนั้น (นิชาภัทร โพธิ์บาง. 2550 : 32; อ้างอิงจาก ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2548) จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงลักษณะทางจิตที่สามารถอธิบายและมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมรับผิดชอบการขับรถเช่า

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เข้าไปสัมภาษณ์พนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถเช่าแห่งหนึ่งว่า พนักงานขับรถเช่าต้องมีสุขภาพร่างกายให้พร้อมเพื่อที่จะขับรถเช่า ต้องตรวจสอบสภาพรถยนต์ให้พร้อมใช้งานก่อนไปรับลูกค้า เป็นผู้ที่ต้องเคารพกฎจราจร ขับรถอย่างปลอดภัย ต้องขับด้วยความระมัดระวัง มีความอดทน หลีกเลี่ยงการเกิดอุบัติเหตุ มีความ

เอื้อเพื่อต่อผู้ถนนท้องถนน ไม่ใช่โทรศัพท์มือถือในขณะที่ให้บริการ ไม่สูบบุหรี่ ไม่เสพสิ่งมีนเมา หรือ สิ่งเสพติดใด ๆ ในระหว่างปฏิบัติงาน เชื้อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดและเมื่อปฏิบัติงานเสร็จก็นำรถมาทำความสะอาด ตรวจสอบความเรียบร้อยของรถยนต์และอุปกรณ์ภายในรถยนต์ก่อนนำเก็บเข้าที่จอดรถ นอกจากนี้เมื่อได้สอบถามสาเหตุความคิดเห็นของพนักงานขับรถเข้าว่า การปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานขับรถเข้ายังมีอีกหลายสาเหตุ เช่น ก่อนขับรถพนักงานขับรถเข้า ต้องดูแลเอาใจใส่ตัวเองให้สะอาดอยู่เสมอ ดูแลความสะอาดของรถให้สะอาด ศึกษาคู่มือการใช้งานของรถที่ขับ ตรวจสอบสภาพใบปัดน้ำฝนว่าใช้งานได้ดีไหม ตรวจสอบห้องเครื่องว่ามีสิ่งใดพล่องไปหรือเปล่า ถ้าพล่องก็เติมให้พอดีกับที่คู่มือการใช้งานแนะนำ ตรวจสอบระบบไฟส่องสว่างว่าใช้งานได้ดีอยู่เสมอ ตรวจสอบสภาพโดยรวมของรถว่าใช้งานได้ดี กระजरรถต้องใสอยู่ตลอดเพื่อวิสัยทัศน์ที่ดีในการขับขี่ ตรวจสอบเช็คลมยางและยางอะไหล่ ควรมีสมุดพกติดตัวที่สามารถใส่กระเป๋าสื่อได้เอาไว้จดจำเพื่อ กันลืม และตรวจสอบสิ่งจำเป็นที่ควรมีติดรถไว้ว่าอยู่ครบ เช่น รมกันฝน เครื่องมือที่ติดมากับรถ กระดาษทิชชู ผ้าเช็ดรถ ควรศึกษาและวิเคราะห์อาการเสียในส่วนต่าง ๆ ของรถเบื้องต้นได้ ขณะขับรถพนักงานขับรถเข้าต้องขับรถด้วยความระมัดระวัง นึกถึงความปลอดภัยให้มากที่สุด ไม่ควรนำอาหารที่มีกลิ่นมาไว้ในรถโดยเด็ดขาด ไม่รับโทรศัพท์ในขณะที่ขับรถเพื่อความปลอดภัยควรเปิดมือถือระบบสั่นไว้ในขณะขับรถ ตั้งใจฟังเวลาถูกคำสั่งงานอะไรจะได้ไปทำได้ถูกต้องรวดเร็ว ลูกคำสั่งงานอะไรถ้าไม่เข้าใจให้ถามลูกคำเพราะถ้าไปทำผิดจะเสียเวลาเสียหายหลายอย่าง ให้ความเคารพผู้ที่นั่งมาในรถร่วมกับลูกคำอย่างสุภาพ ควรเตือนลูกคำก่อนถึงที่หมายที่นายจะไปถึงอย่างน้อย 10 นาที เพื่อลูกคำจะได้เตรียมตัว เวลาจอดรถให้ลูกคำลงความมองจุดที่เหมาะสมและปลอดภัยที่สุด ควรมีความกระตือรือร้นตื่นตัวเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลาในขณะที่มาปฏิบัติหน้าที่เห็นอะไรที่เราสามารถทำอะไรได้ก็ทำเลยไม่ต้องรอให้ลูกคำสั่ง ไม่ควรนำรถไปใช้ส่วนตัวหรือออกนอกเส้นทางที่ลูกคำสั่ง ถ้าลูกคำสั่งมีสิ่งของไว้ในรถให้รีบเอาไปคืนลูกคำโดยด่วนไม่เอาเรื่องที่ไต่ถามไต่ฟังของลูกคำไปเล่าหรือบอกให้ผู้อื่นฟัง พยายามฝึกขมใจตัวเองให้เป็นคนพูดดีคิดดีทำดีจนติดเป็นนิสัย ไม่ควรเถียงลูกคำถึงจะถูกจะผิดยังไงก็แล้วแต่ต้องอดทนเพราะลูกคำบางท่านก็ขาดเหตุผลเราต้องเข้าใจลูกคำ ไม่เปิดแอร์นอนในรถโดยเด็ดขาด และหลังขับรถต้องดูแลความสะอาดของอุปกรณ์ที่ใช้ เกี่ยวกับรถให้สะอาดอยู่เสมอ ตรวจสอบสภาพใบปัดน้ำฝนว่าใช้งานได้ดีไหม ตรวจสอบระบบไฟส่องสว่างว่าใช้งานได้ดีอยู่เสมอ ตรวจสอบเช็คลมยางและยางอะไหล่ ตรวจสอบสภาพโดยรวมของรถว่าใช้งานได้ดีตลอดจนดูแลความสะอาดของโรงรถที่จอดรถและบริเวณใกล้เคียงให้สะอาดเรียบร้อยเสมอ

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้า หมายถึง การแสดงออกของพนักงานขับรถเข้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ มีความตั้งใจ การเอาใจใส่ การไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานแล้วเสร็จ ยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในแง่ดีและไม่ดี ในงานวิจัยนี้ได้แบ่งการศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ 2) พฤติกรรมรับผิดชอบขณะขับรถ และ 3) พฤติกรรมรับผิดชอบหลังขับรถ

พฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ หมายถึง การตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนขับรถให้ลูกค้า จะช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น หม้อน้ำหรือน้ำมันเครื่องแห้ง ทำให้เครื่องร้อนเกินไปและดับ ลมยางอ่อนเร็ว ทำให้ยางเสีย การทรงตัวไม่ดีเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย หรือระบบเบรกไม่สมบูรณ์ ทำให้เบรกไม่อยู่ และการพักผ่อนให้เพียงพอ ไม่ดื่มสุรา ก็จะทำให้ไม่เหนื่อยล้าอ่อนเพลีย และง่วงนอน ซึ่งก็จะสามารถควบคุมรถได้และไม่เกิดอุบัติเหตุ จากการประมวลที่เกี่ยวข้องมักกล่าวถึง พฤติกรรมการเตรียมตัวขับซื้ออย่างปลอดภัยใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านสภาพรถ และ 3) ด้านความรู้ความเข้าใจในการขับซื้ออย่างปลอดภัย ซึ่งในงานวิจัยนี้ พฤติกรรม การรับผิดชอบก่อนขับรถจะเน้น 2 ด้าน คือ 1) ด้านสภาพรถ และ 2) ด้านร่างกาย

ด้านสภาพรถ จะต้องมีการตรวจสอบสภาพของรถเบื้องต้นก่อนใช้งาน เช่น การตรวจเติมน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันเครื่อง น้ำหล่อเย็น ระบบห้ามล้อ ไฟหน้า ไฟท้ายไฟเลี้ยว กระพริบมองหลังข้าง สัญญาณแตร แรงดันลมล้อ (ฉัตรชัย ไชยทา; 2546 : 1) ดอกยางและรอยฉีกขาด ตรวจน็อตล้อว่าขันแน่นดี ตรวจว่ามีร่องรอยรั่วซึมของน้ำมันเครื่อง น้ำมันเบรก น้ำมันเกียร์ หรือน้ำจากใต้ท้องรถ ทดลองที่ปิดน้ำฝนเพื่อดูสภาพยาง ตรวจภายในและภายนอกรถ (บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด; มปป. : 21)

ด้านร่างกาย กรมการขนส่งทางบก (2546:1-5,30-32) กล่าวว่า ผู้ขับรถจะต้องมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์ พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา จึงไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ทำความเสียหายต่อชีวิตทรัพย์สินของตนเองและผู้อื่น โดยการส่งเสริมสุขภาพพลานามัย ซึ่งได้เสนอแนะผู้ขับซื้อเกี่ยวกับหลัก “5 อ” คือ อาหาร ด้วยการกินอาหารให้ถูกหลักโภชนาการ **อากาศ** ต้องได้รับอากาศบริสุทธิ์ ไม่มีกลิ่นควัน หรือมลพิษทั้งหลาย **อารมณ์** เพราะจิตใจที่ดีย่อมอยู่ในร่างกายที่ดี **อุจจาระ** ระบบขับถ่ายควรเป็นปกติ เพราะหากระบบขับถ่ายผิดปกติจะทำให้มีผลกระทบไปถึงการทำงานของร่างกายระบบอื่นๆ และมีผลให้เกิดโรคต่างๆตามมา **ออกกำลังกาย** การออกกำลังกายเป็นสิ่งจำเป็น นอกจากจะให้ประโยชน์แก่ร่างกายแล้ว ยังให้ประโยชน์แก่จิตใจ คือช่วยคลายเครียด และช่วยให้มีความจำดีขึ้นอีกด้วย อนึ่ง นอกจากการดูแลสุขภาพด้วยหลัก “5 อ” แล้ว ผู้ขับซื้อต้องงดเว้นยาเสพติด เพราะเมื่อผู้เสพ เสพ ติดต่อกันเป็นเวลานานเข้า จะก่อให้เกิดเป็นพิษเรื้อรัง ทำให้เกิดความเสื่อมโทรมทั้งร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สุรา และยาบ้า ผู้ขับซื้อควรหลีกเลี่ยงให้ไกล เพราะมีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการขับรถมาก ผู้ขับซื้อที่เมาสุราเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ เพราะแอลกอฮอล์นั้นมีผลต่อความสามารถในการขับซื้อดังนี้ การสังเกตการล่วงหน้าจะช้าลง การตัดสินใจช้าลง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าผิดพลาด ระยะเวลาในการตอบสนองมากขึ้น ความจำลดลงซึ่งกรมยุทธการทหารเรือ (2520 : 1-7) ก็กล่าวไว้ใกล้เคียงกัน และมีเพิ่มเติมว่า ผู้ขับซื้อรถยนต์ควรเป็นผู้ที่มีสายตาดี มองเห็นกว้าง มีความสามารถในการมองในทางลึก และทั้งหมดนี้ก็สอดคล้องกับ พรบ.จราจร 2522 มาตรา 43 ที่ว่า ห้ามมิให้ผู้ขับซื้อรถ ขับซื้อในขณะที่หย่อนความสามารถ เช่น ง่วงนอน หรือหลับใน ไม่สบายเป็นไข้ เป็นหวัด ฯลฯ ในขณะที่เมาสุรา หรือเมาอย่างอื่น

ดังนั้น พฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ หมายถึง การเตรียมตัวของพนักงานในด้านสภาพรถ โดยการตรวจสอบสภาพรถยนต์ทั้งภายนอกและภายในก่อนขับรถให้ลูกค้า ตรวจสอบร่องรอยรั่วซึมของน้ำมันเครื่อง น้ำมันเบรค น้ำมันเกียร์ หรือน้ำจากใต้ท้องรถ เป็นต้น และด้านร่างกายโดยการนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไม่ดื่มสุรา ทำจิตใจให้สดชื่นแจ่มใส เป็นต้น

พฤติกรรมรับผิดชอบขณะขับรถ หมายถึง การปฏิบัติตามกฎจราจร สัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจร และการปฏิบัติต่อผู้ใช้รถคันอื่นบนถนนร่วมกันเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ตลอดจนการคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่าด้วย เพราะหากผู้ขับขี่ทุกคน หรือส่วนใหญ่ขับขี่อย่างตามอำเภอใจตัวเองแล้ว ก็ย่อมจะทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย เช่น ในการขับรถไปช่องทางขวาเพื่อกลับรถข้างหน้า หากไม่ยอมเปิดไฟเลี้ยวขวาและปาดหน้ารถคันหลัง ก็อาจเกิดการชนกันได้ เป็นต้น

พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่นนั้นพนักงานขับรถเช่า จะต้องมีส่วนหนึ่งแห่งความปลอดภัยด้วย เพราะบางครั้งแม้ว่าเราจะปฏิบัติตามกฎจราจรแต่ก็ยังสามารถเกิดอันตรายขึ้นได้ ดังที่ได้ยกตัวอย่างไปแล้วในกรณี การไม่เปิดไฟเลี้ยวขวา ในกรณีนี้ ฉัตรชัย ไชยหา (2546:4) กล่าวว่า 6 จุดอันตรายที่อาจเกิดอุบัติเหตุขึ้นแก่ตัวรถที่กำลังขับขี่อยู่ คือ รถที่วิ่งสวนมา รถที่อยู่ด้านหน้ารถที่อยู่ด้านหลัง รถที่กำลังถูกแซง รถที่กำลังทำการแซง รถที่วิ่งออกมาจากซ้ายหรือขวามือ ดังนั้นพนักงานขับรถเช่าจะต้องระลึกไว้เสมอว่า ไม่ได้ขับรถคนเดียวบนถนน และการขับรถของท่านอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ หากไม่ขับขี่ ด้วยวิธีการขับรถอย่างปลอดภัย (ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและโรงเรียนการขนส่ง; 2546 : 4)

ดังนั้น พฤติกรรมรับผิดชอบขณะขับรถ หมายถึง พฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับรถเช่าที่ต้องปฏิบัติตามกฎจราจร และการปฏิบัติต่อผู้ใช้รถคันอื่นบนถนนร่วมกัน ตลอดจนการคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า

พฤติกรรมรับผิดชอบหลังขับรถ หมายถึง การบำรุงรักษาทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานในครั้งต่อไป การจัดเก็บวัสดุให้เป็นที่เป็นทาง กรณีมีเครื่องจักรชำรุดต้องรีบแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทันที และรายงานเหตุการณ์หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดอันตราย เพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ และปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดการกระตุ้นให้ทุกฝ่ายสำนึกถึงความปลอดภัย และเสริมสร้างความปลอดภัยด้วย (ศุภินธาม่วงศรีงาม; 2552 : 13-14)

ดังนั้น พฤติกรรมรับผิดชอบหลังขับรถ หมายถึง พฤติกรรมหลังจากขับรถเช่าเรียบร้อยแล้ว โดยต้องตรวจสอบสภาพรถและทำความสะอาดรถ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานในครั้งต่อไป

การวัดพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

ในการศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่านั้น จำเป็นต้องมีแบบวัดพฤติกรรมการรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติและแปล

ความหมาย ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมขับชื้ออย่างปลอดภัยของ รวีกาญจน์ เตือนดาว (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องพฤติกรรมการขับชื้ออย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. นั้นประกอบด้วย พฤติกรรม 3 ด้านด้วยกันคือ 1) พฤติกรรมการเตรียมพร้อมเพื่อการขับชื้ออย่างปลอดภัย ลักษณะของแบบวัดมีจำนวน 12 ข้อ แต่ละข้อเป็นประโยคประกอบมาตราประเมิน 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการขับชื้ออย่างปลอดภัยมาก และผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการขับชื้ออย่างปลอดภัยน้อย 2) พฤติกรรมการขับชื้ออย่างปลอดภัย ลักษณะของแบบวัดมีจำนวน 15 ข้อ แต่ละข้อเป็นประโยคประกอบมาตราประเมิน 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการขับชื้ออย่างปลอดภัยมาก และผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการขับชื้ออย่างปลอดภัยน้อย และ 3) พฤติกรรมการขับชื้ออย่างมีมารยาท ลักษณะของแบบวัดมีจำนวน 15 ข้อ แต่ละข้อเป็นประโยคประกอบมาตราประเมิน 6 หน่วยตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการขับชื้ออย่างมีมารยาทมาก และผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการขับชื้ออย่างมีมารยาทน้อย นอกจากนั้น ศุภินธา ม่วงศรีงาม (2552) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัย ของนักบินอากาศยานปีกหมุน สังกัดศูนย์การบินทหารบก ได้ศึกษาพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยของนักบินอากาศยานปีกหมุน สังกัดศูนย์การบินทหารบก เป็น 3 ด้านเช่นกัน ได้แก่ พฤติกรรมการเตรียมความพร้อมก่อนการบินขึ้นบิน ขณะทำการบิน และหลังทำการบิน ลักษณะของแบบวัดเป็นข้อความประกอบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีจำนวน 25 ข้อ นักบินที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยแสดงว่า มีพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยสูงกว่านักบินที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่นกัน ก็คือ ความสามารถในการแสดงออกเกี่ยวกับการปฏิบัติในด้านต่างๆ ประกอบด้วย การตรวจสอบสภาพรถก่อนการขับรถให้ลูกค้า พักผ่อนให้เพียงพอ ไม่ดื่มสุรา การปฏิบัติตามกฎจราจร และการปฏิบัติต่อผู้โดยสารคนอื่นบนถนนร่วมกัน ตลอดจนการคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า และการตรวจสอบสภาพรถ และทำความสะอาดรถ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานในครั้งต่อไปทุกครั้ง แบบวัดนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ มีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า โดยมีข้อคำถามที่ถามถึงความสามารถในการแสดงออกเกี่ยวกับการปฏิบัติในด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ แบบวัดพฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ ขณะขับรถ และหลังขับรถ ประกอบด้วย การตรวจสอบสภาพรถก่อนการขับรถให้ลูกค้า พักผ่อนให้เพียงพอ ไม่ดื่มสุรา การปฏิบัติตามกฎจราจร และการปฏิบัติต่อผู้โดยสารคนอื่นบนถนนร่วมกัน ตลอดจนการคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า และการตรวจสอบสภาพรถและทำความสะอาดรถ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานในครั้งต่อไปทุกครั้ง สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า มีลักษณะของแบบวัดเป็นมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พนักงานขับ

รถเช่าที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยแสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบการขับรถเช่า

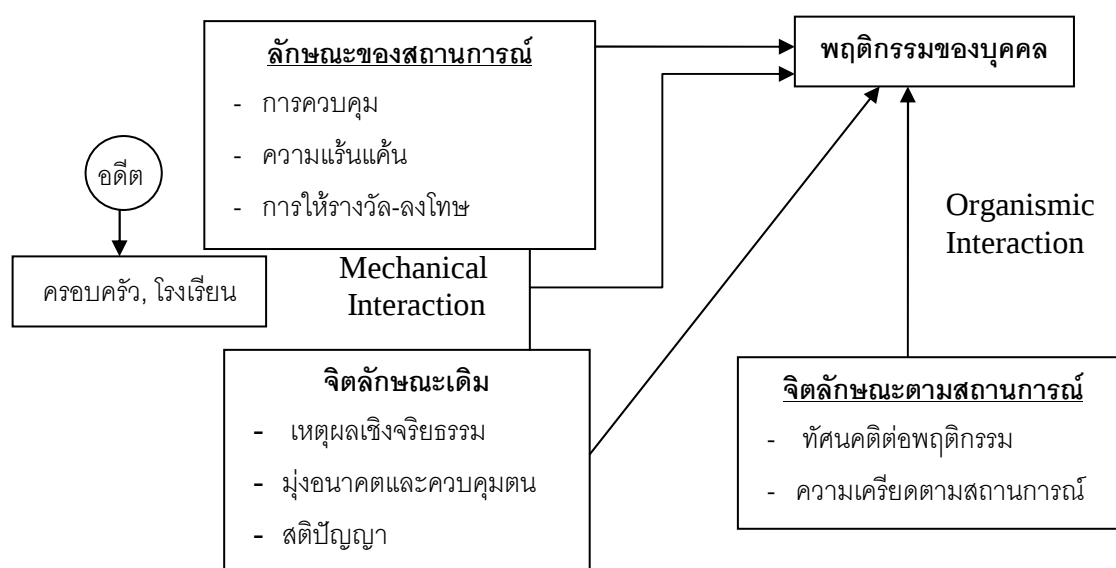
ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบการขับรถเช่า ผู้วิจัยเน้นเฉพาะงานวิจัยที่ศึกษาการขับขี้อย่างปลอดภัย ซึ่งมีผู้ศึกษาดังนี้ วิสุทธิ อริยภิญโญ (2539: 30) ศึกษาตัวแปรทางจิตและสถานการณ์ในการขับขี ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยของผู้ขับขีรถยนต์ส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ขับขีรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ที่ปกติขับรถอยู่ภายในกรุงเทพฯ เป็นประจำ (อย่างน้อย 1 ปี นับถึงวันเก็บข้อมูล) ซึ่งมาติดต่อราชการกับฝ่ายทะเบียนรถยนต์ และฝ่ายใบอนุญาตขับรถยนต์ของสำนักงานทะเบียน (พหลโยธิน) จำนวน 601 คน พบว่าผู้ขับขีที่มีพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยรถยนต์ส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้านความระมัดระวังในการขับขี และด้านมารยาทหรือนิสัยที่ดีในการขับขีอยู่ในระดับ ($x = .80$ และ $.62$ ตามลำดับ) วิชาญจน์ เตือนดาว (2547 : 5) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริณทลจำนวน 413 คน พบว่า พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. มีพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัย ด้านพฤติกรรมเตรียมตัวเพื่อการขับขี้อย่างปลอดภัย ด้านพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัย และด้านพฤติกรรมการขับขี้อย่างมีมารยาทในระดับ (ร้อยละ 20.20, 33.40 และ 41.00 ตามลำดับ)

จากผลการวิจัยที่ได้รวบรวมดังกล่าวมาแล้วพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมรับผิดชอบการขับรถเช่า พบว่าพนักงานขับรถเช่ามีพฤติกรรมรับผิดชอบในด้านพฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ ขณะขับรถ และหลังขับรถ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบการขับรถเช่า โดยจะกล่าวรายละเอียดนิยามปฏิบัติการของตัวแปรการวิจัยในลำดับต่อไป

2. แนวทางการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมบุคคล

พฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์อาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ รูปแบบทฤษฎีที่สำคัญคือ รูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) ที่มา : ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2541; อ้างอิงจาก Magnusson; & Endler. 1977) (ภาพประกอบ 1) ได้เสนอว่าพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์เกิดจากสาเหตุที่สำคัญอย่างน้อย 4 ประการคือ 1) สาเหตุทางสถานการณ์เป็นสาเหตุที่อยู่ภายนอกตัวบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล เช่น การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า 2) สาเหตุทางจิตลักษณะเดิมเป็นสาเหตุทางจิตใจภายในตัวบุคคลที่ติดตัวมาแต่ดั้งเดิม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล เช่น บุคลิกภาพแบบเอแรงจูงใจในการทำงาน และความรู้ในการขับขี 3) สาเหตุร่วมระหว่างจิตลักษณะกับสถานการณ์ที่เรียกว่า ปฏิสัมพันธ์แบบกลไก (Mechanical interaction) โดยมีตัวแปรทางจิตลักษณะเดิมกับตัวแปรทางสถานการณ์ที่ส่งผลต่อตัวแปรตามตัวหนึ่ง เช่น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง (สถานการณ์) กับความรู้ในการขับขี (จิตลักษณะเดิม) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม

รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า เป็นต้น 4) สาเหตุทางจิตลักษณะตามสถานการณ์หรือที่เรียกว่า ปฏิสัมพันธ์แบบในตน (Organismic interaction) ซึ่งเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะเดิมของบุคคลกับสถานการณ์ที่บุคคลนั้นกำลังเผชิญอยู่ ทำให้เกิดจิตลักษณะตามสถานการณ์ ซึ่งจิตลักษณะเหล่านี้เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ เช่น เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง เป็นต้น การศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าในการวิจัยนี้ จึงใช้รูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยมเป็นกรอบแนวคิดในการประมวลเอกสาร เพื่อกำหนดสมมติฐานในงานวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 รูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model)

ที่มา: ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2541). ทันตภิบาล. 10(2): หน้า 105; อ้างอิงจาก Magnusson; & Endler. (1977).

3. สถานการณ์ทางสังคมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

สถานการณ์ทางสังคม หมายถึง สถานการณ์ปัจจุบันหรือสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่บุคคลกำลังประสบอยู่เป็นสิ่งที่เอื้อหรือขัดขวางการเกิดพฤติกรรมหนึ่งๆ ในส่วนนี้จะได้ประมวลเอกสารระหว่างสถานการณ์ทางสังคม 2 ตัวแปรได้แก่ 1) การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และ 2) การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างกับพฤติกรรมรับผิดชอบ

การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างหรืออุปถัมภ์จากคนรอบข้าง ในงานวิจัยของ รวีการญจน์ เดือนดาว (2547) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี่

อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ซึ่งความหมายของคำว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง (norm) ก็คือ การตกลงกันในหมู่สมาชิกในกลุ่มว่าสมาชิกทั้งหลายควรปฏิบัติตัวอย่างไร การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างของกลุ่มจึงเปรียบประดุจดังกฎที่ไม่เป็นทางการของกลุ่ม มีความสำคัญอย่างมากที่สมาชิกในกลุ่มจะต้องปฏิบัติตามสอดคล้องกับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง นั่นก็คือ สมาชิกในกลุ่มจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนให้เข้ากับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง ทำให้พฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มอยู่ในระเบียบเดียวกัน หรือเป็นแนวทางในการทำงานร่วมกันเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย ทั้งนี้เนื่องจากมีพลังที่อาจจะจับต้องได้ หรือจับต้องไม่ได้ อาทิ บุคคลปฏิบัติตนสอดคล้องกับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างเมื่อเขากลัวการลงโทษจากกลุ่ม เช่น การถูกไล่ออกจากกลุ่ม การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างเป็นตัวแปรที่สำคัญของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ของ Ajzen & Fishbein (1980) โดยทฤษฎีนี้เสนอว่า ปัจจัย 2 ประการที่มีความเกี่ยวข้องกับ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง คือ หนึ่ง ความเชื่อว่าบุคคลใกล้ชิดกับตนมีความต้องการให้ตนกระทำ หรือไม่กระทำพฤติกรรม และ สอง แรงจูงใจที่จะคล้อยตามบุคคลใกล้ชิดนั้น ในส่วนของการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างของบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถและลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่านั้นก็คือการที่พนักงานขับรถเข้าปฏิบัติตามกฎระเบียบการทำงานของบริษัทฯ ที่วางไว้โดยไม่ละเลยหรือฝ่าฝืนต่อกฎระเบียบนั้น ๆ และเมื่อขับรถให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการรถเช่าก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ตลอดจนไม่ทำให้ชื่อเสียงของบริษัทเสียหายด้วย

สรุปได้ว่าการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง หมายถึง การรับรู้ของพนักงานขับรถ ในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถ ว่าบุคคลรอบข้าง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า มีความตระหนักเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไร และคิดว่าตนเองควรมีพฤติกรรมรับผิดชอบหรือไม่

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง

การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างจึงทำหน้าที่หลายประการ ในองค์การ เจ. อาร์. แฮคแมน (J.R. Hackman, 1969) เห็นว่าการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างนั้นมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ 1) การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างจะทำการสรุปอิทธิพลกระบวนการของกลุ่มคือการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง จะเป็นกฎของการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มและรักษาความเป็นสมาชิกกลุ่มไว้ 2) การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างจะปรับใช้กับพฤติกรรมมากกว่าความคิดหรือความรู้สึกร่วมบุคคล ความเห็นพ้องต้องกันของกลุ่มนั้นเป็นสิ่งจำเป็น แต่การยอมรับส่วนตัวนั้นไม่มีความจำเป็น 3) การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างนำมาปรับใช้กับพฤติกรรมที่สมาชิกกลุ่มส่วนใหญ่ เห็นว่ามีความสำคัญเท่านั้น ไม่ใช่พฤติกรรมของบุคคลทั้งหมดในกลุ่มที่จะถูกนำมาจัดระเบียบ 4) ไม่ใช่การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง ทุกการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่นำมาปรับใช้อย่างเท่าเทียมกัน

สำหรับทุกคน สมาชิกกลุ่มที่มีสถานภาพสูงมักจะมีสิทธิพิเศษ และมีทางออกมากกว่าสมาชิกที่มีสถานภาพต่ำกว่าในกลุ่มเดียวกันและทำนองเดียวกัน ผู้นำกลุ่มอาจได้รับอนุญาตให้บิดเบือนไปจากการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างได้ในระดับหนึ่ง 5) โดยทั่วไปการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างจะพัฒนาอย่างช้าๆ และเป็นไปอย่างละเอียดอ่อน อย่างไรก็ตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างอาจถูกสร้างมาอย่างรวดเร็วก็ได้ ถ้าหากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานปรารถนาที่จะมีพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างเห็นได้ชัด (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2541 : 185-186; โยธิน ศันสนยุทธ์ และ คณะ; 2533 : 341)

การวัดการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง รวิการญจน์ เดือนดาว (2547) ได้สร้างแบบวัดการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง ประกอบด้วยประโยคบอกเล่ามีเนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้ของ พนักงานขับรถว่าบุคคลรอบข้าง เช่น ญาติ เพื่อนร่วมงาน ผู้โดยสาร หรือผู้ใช้การจราจรร่วมกับคนอื่น ๆ มีความตระหนักเกี่ยวกับการขับข้อย่างปลอดภัยอย่างไร และคิดว่าตนเองควรมีพฤติกรรมขับข้อย่างปลอดภัยหรือไม่ แบบวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .85

การวัดการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างครั้งนี้ เป็นการวัดเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคคลว่าบุคคลรอบข้างมีความตระหนักเกี่ยวกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าอย่างไร และคิดว่าตนเองมีพฤติกรรมรับผิดชอบหรือไม่ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้วิจัยศึกษาแบบวัดปทัสถานจากคนรอบข้างของ รวิการญจน์ เดือนดาว (2547) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการขับข้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. มาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับผลงานวิจัยที่พบว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง มีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ได้แก่ ลินดา สุวรรณดี (2543:47,133,154) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมการลดปริมาณขยะของนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการรุ่งอรุณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 รวม 480 คน นักวิจัยพบผลว่ากลุ่มที่มี การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการสร้างขยะมากกว่ากลุ่มที่มี การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างต่ำ นอกจากนี้ นักวิจัยยังพบผลอีกว่าการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างเป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับ 3 ของพฤติกรรมความพร้อมที่จะกระทำการลดปริมาณขยะโดยเมื่อร่วมกับจิตลักษณะอีก 3 ตัว รวมเป็น 4 ตัว ร่วมกันทำนายพฤติกรรมความพร้อมที่จะกระทำการลดปริมาณขยะได้ร้อยละ 39.5 ในกลุ่มรวม และ สุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544:50,70,72,88,93,98) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน มีกลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประจำตึกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลของรัฐ รวม 330 คน พบผลว่า กลุ่มที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชนสูง มีเจตคติที่ดีต่องานพยาบาลมากกว่า กลุ่มที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชนน้อย และพบว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชน เป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับ 1 ของการมีเจตคติที่ดีต่องานพยาบาลโดยเมื่อรวมกับตัวทำนายอื่นอีก 1 ตัว รวมเป็น 2 ตัว

สามารถทำนายพฤติกรรมนี้ได้ร้อยละ 18.1 ในกลุ่มพยาบาลที่มีคู่สมรส นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มที่มีการรับรู้ทัศนคติทางสังคมด้านสิทธิมนุษยชนสูง มีพฤติกรรมตามจรรยาของพยาบาลและพฤติกรรมเคารพสิทธิผู้ป่วยมากกว่า กลุ่มที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชนน้อย และการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชน เป็นตัวทำนายที่สำคัญเพียงตัวเดียว ของพฤติกรรมตามจรรยาของพยาบาล สามารถทำนายพฤติกรรมนี้ได้ร้อยละ 46.2 และเป็นตัวทำนายที่สำคัญอันดับ 2 ของพฤติกรรมเคารพสิทธิผู้ป่วยโดยเมื่อรวมกับตัวทำนายอื่นอีก 3 ตัว รวมเป็น 4 ตัว สามารถทำนายพฤติกรรมนี้ได้ร้อยละ 51 ในกลุ่มรวม ศุภชัย สุพรรณทอง (2544:50,71,96,111) ศึกษาปัจจัยทางจิตและสถานการณ์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมทางเลือกตั้งอย่างมีจริยธรรมของนักศึกษาสถาบันราชภัฏ รวม 504 คน พบว่า นักศึกษาที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก มีเจตคติที่ดีต่อการเลือกตั้งอย่างมีจริยธรรมมากกว่า มีพฤติกรรมทางเลือกตั้งอย่างมีจริยธรรมมากกว่า นักศึกษาที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย และยังพบอีกว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างเป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับ 2 ของพฤติกรรมทางเลือกตั้งอย่างมีจริยธรรม เมื่อรวมกับจิตลักษณะอื่นอีก 2 ตัว รวมเป็น 3 ตัว สามารถทำนายพฤติกรรมนี้ได้ร้อยละ 11.4 ในกลุ่มรวม และ นิภาพร โชติสุดเสนห์ (2545:43-44,90,99) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมการทอ้งเที้ยวเชิงอนุรักษ์ของนักศึกษาปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ 9 สถาบัน รวม 400 คน พบว่า นักศึกษากลุ่มที่มีการรับรู้การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎของสถานที่ทอ้งเที้ยวสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรักษาระเบียบและมีพฤติกรรมเสริมสร้างและอนุรักษ์สถานที่ทอ้งเที้ยวมากกว่า กลุ่มศึกษากลุ่มที่มีการรับรู้การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างต่ำ และยังพบว่า การรับรู้การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง เป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับ 2 ของพฤติกรรมรักษาระเบียบโดยรวม เมื่อรวมกับจิตลักษณะอื่นอีก 4 ตัว รวมเป็น 5 ตัว สามารถทำนายพฤติกรรมนี้ได้ร้อยละ 37.6 ในกลุ่มรวม นอกจากนี้ รวิกาญจน์ เตือนดาว (2547) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับข้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง สามารถทำนายพฤติกรรมการขับข้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ได้ร้อยละ 19.4

จากการประมวลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง จะเห็นได้ว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ากับพฤติกรรมรับผิดชอบ

การสนับสนุนทางสังคมเป็นสถานการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์ในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถ ซึ่งพนักงานขับรถเช่าจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งพนักงานขับรถเช่าเป็นบุคคลหนึ่งในสังคมของบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถที่ต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ถ้าหากพนักงานขับรถเช่ารับรู้ว่าคุณเองได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถแล้ว ก็จะทำให้พนักงานขับรถเช่ามีพฤติกรรมรับผิดชอบที่ดีด้วย โดยมีบุคคลให้ความหมายของคำว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ไว้ดังนี้

คอบบ์ (Cobb) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูลที่ทำให้ตัวเองเชื่อว่ามีบุคคลให้ความรัก เอาใจใส่ เห็นคุณค่า ยกย่องเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีความผูกพันซึ่งกันและกัน ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในเครือข่าย (Network) ของการติดต่อสื่อสาร (Communication) และการทำหน้าที่ที่มีต่อกัน (อภินิติ โสภางค์. 2547 : 16; อ้างอิงจาก Cobb. 1976)

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : 64) ได้สรุปความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่าหมายถึง การรับรู้ถึงแหล่งบุคคลที่จะให้ความช่วยเหลือด้านอารมณ์ เช่น ให้ความรัก ความเห็นใจ ความเอื้ออาทรการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หรือด้านข้อมูลข่าวสาร หรือการช่วยเหลือด้านอื่น ๆ เมื่อต้องการ

Bhunthumnavin (2000 : 155-156) ได้สรุปนิยามการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าไว้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) เช่น การพูดปลอบโยน การพูดให้กำลังใจ ให้ความหวังใจ ความรัก ความอบอุ่น ความเห็นใจ หรือการยอมรับ เป็นต้น 2) การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) เช่น การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ช่วยหาทางออกที่ดี การให้คำแนะนำ คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา การให้รางวัลหรือการลงโทษ การให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจหรือการตัดสินใจที่ดี เป็นต้น 3) การสนับสนุนทางด้านวัสดุ เครื่องใช้ รวมทั้งเงินและแรงงาน (Material Support)

สรุปได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าทางด้านอารมณ์ เช่น ให้ความจริงใจ ให้กำลังใจในการทำงาน ทางด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น ให้ความรู้ คำปรึกษา พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทางด้านสิ่งของหรือบริการ เช่น วัสดุอุปกรณ์ การบริการต่างๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า

แนวคิดที่สามารถอธิบายเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า คือแนวคิดการปฏิสัมพันธ์สัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism) ซึ่งเป็นแกนหลักแกนหนึ่งของสังคมวิทยา แนวตีความ (Interpretive Sociology) เน้นความสำคัญของความหมายเชิงอัตวิสัย (Subjective Meaning) ในการจัดระเบียบทางสังคมในชีวิตประจำวัน แนวคิดดังกล่าวมีรากฐานมาจากผลงานของ

จอร์จ เฮอเบิร์ต มีด (George Herbert Mead) ซึ่งได้เขียนบทความเรื่อง Mind Self and Society เขากล่าวว่า การปฏิสัมพันธ์นั้นมีหัวใจอยู่ 3 อย่าง คือ จิตใจ (Mind) ตัวตน (Self) และสังคม (Society) จิตใจ ในทฤษฎีของมีดถือว่าพัฒนามาอย่างใกล้ชิดกับตัวตน จิตใจเป็นสิ่งที่ปรากฏออกมาจากชีวิตมนุษย์ โดยผ่านการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์กันของมนุษย์ เมื่อใดก็ตามที่ปัจเจกบุคคลใช้สัญลักษณ์ที่มีนัยสำคัญ เมื่อนั้นก็แสดงว่ามีจิตใจขึ้นในตัวบุคคลนั้นแล้ว จิตใจจึงเป็นเสมือนขบวนการหนึ่งที่ปรากฏตัวเด่นออกมาในทุกขณะที่ปัจเจกบุคคลผู้นั้นได้กำลังสร้างสรรค์สัมพันธ์กับตัวเองโดยการใช้สัญลักษณ์ที่มีนัยสำคัญ จิตใจจึงเป็นขบวนการที่ทำให้บุคคลสามารถควบคุม และจัดระเบียบการตอบโต้ของเขาได้ตามเจตนารมณ์ของเขา ส่วนตัวตนในทฤษฎีของมีดได้เสนอแนะว่าตัวตนมีความสำคัญต่อการกระทำของตนเองทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งมีผลมาจากอดีตอีกทีหนึ่ง เขาได้เน้นถึงความจำเป็นว่า ตัวตนเป็นสิ่งที่มียุทธวิธีต่อการกระทำเสมอ และได้เสนอว่าการปฏิสังสรรค์ภายในตัวตนของแต่ละคนนั้นก็เหมือนกับการเล่น (Play) คือ ผู้เล่นได้สวมบทบาทของผู้อื่นที่ตนได้เล่นตามความสัมพันธ์ที่มีต่อเขา ซึ่งมีดเรียกว่าเป็น “คนอื่นที่สำคัญ” (Significant Other) ส่วนการปฏิสังสรรค์ ในระหว่างปัจเจกบุคคลหรือระหว่างปัจเจกบุคคลกับกลุ่มก็เหมือนกับการเล่นเกม (Game) คือ ผู้เล่นจะต้องสวมบทบาทของทุกคนด้วย ซึ่งเรียกว่า “คนอื่นโดยทั่วไป” (Generalized Other) และคนอื่น โดยทั่วไปนี้ เป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างการควบคุมตนกับการควบคุมทางสังคม และตัวตนตามความคิดของมีด ประกอบด้วย “I” กับ “Me” ซึ่ง “I” เปรียบเสมือนความต้องการเฉพาะตัว และ “Me” เปรียบเสมือนว่าบุคคลนั้นคิดว่าตนควรจะมีพฤติกรรมอย่างไร การแสดงออกของบุคคลจะเริ่มต้นด้วย “I” และลงท้ายด้วย “Me” นั่นคือ “I” จะกระตุ้น “Me” แล้ว “Me” จะกำหนดทิศทางของการกระทำ (อ้อมเดือน สดมณี; และนงเล็ก สุขถิ่นไทย. 2529 : 24-25; อ้างอิงจาก Mead. 1934) กรอบแนวคิดการปฏิสังสรรค์เชิงสัญลักษณ์ ประกอบด้วยสมมติฐานสามประการ คือ ประการแรก สังคมมนุษย์ประกอบด้วยบุคคลทั้งหลายที่มีตัวตน (Self) ซึ่งหมายถึงความสามารถในการเป็นวัตถุแห่งการกระทำของตนเอง ประการที่สอง การกระทำของบุคคลไม่ใช่สิ่งที่ถูกปลดปล่อยจากแรงขับตามธรรมชาติ แต่เป็นผลจากการสร้างสรรค์โดยบุคคลนั้น ๆ ขึ้นมา และประการสุดท้ายการกระทำร่วม (Joint Act) หรือการกระทำของกลุ่มเป็นผลจากการประสานการกระทำของแต่ละบุคคลเข้าหากันจากการที่แต่ละคนตีความและคำนึงถึงการกระทำของกันและกัน (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิ์พงษ์. 2530 : 1-2; อ้างอิงจาก Blumer. 1962 : 184) ตามทัศนะภาพนี้ สังคมมีลักษณะที่เป็นกระบวนการ (Processual) คือเป็นพลวัตรแห่งการปรับตัวเข้าหากันและกัน แต่ละคนกระทำตามวิถีทางที่เขาตีความการกระทำของคนอื่น ๆ ตัวตนก็อยู่ในรูปของกระบวนการเช่นกัน ตัวตนในทฤษฎีนี้ หมายถึงกระบวนการสื่อสารที่ดำเนินการอยู่ตลอดเวลา เป็นพลวัตรแห่งการบ่งชี้ให้กับตนเองจากการสวมรับทฤษฎีที่คนอื่นมีต่อตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีของ “คนอื่นที่สำคัญ” (Significant Others) (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิ์พงษ์; 2530 : 2) จะเห็นได้ว่ากระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม โดยสัญลักษณ์เป็นสื่อความหมายในการปฏิสัมพันธ์กันทำให้บุคคลสามารถให้ความหมายในสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างตรงกัน และการถ่ายทอดความหมายต่าง ๆ ที่สมาชิกในสังคมรับรู้ร่วมกัน ทั้งยังเป็นผลให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้สอดคล้องกับ

การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยสามารถเข้าใจความหมายของพฤติกรรมที่บุคคลเหล่านั้นกระทำต่อตน และสามารถแสดงพฤติกรรมนั้นให้ตรงตามที่บุคคลเหล่านั้นมุ่งหวัง

การวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ได้สร้างแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม โดยดัดแปลงมาจากแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของสาราชัน และคณะ (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532; อ้างอิงจาก Sarason, et al.) ประกอบด้วยความช่วยเหลือด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นแบบวัดประเภทมาตรประเมินรวมค่า มีข้อคำถาม 28 ข้อ คำถามแต่ละข้อประกอบด้วยมาตรวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” นำมาใช้กับครู จำนวน 150 คน มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา .87 ต่อมา ณัฐสุตา สัจนันท์กุล (2541) ได้นำแบบวัดของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี มาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 299 คน ลักษณะแบบวัดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม 3 ด้าน คือ 1) ด้านอารมณ์ 2) ด้านวัสดุ สิ่งของ 3) ด้านข่าวสารและข้อมูลย้อนกลับจากสมาชิกในครอบครัว และจากบุคคลในหน่วยงาน ประกอบด้วยประโยคคำถามการรับรู้การสนับสนุนจากบุคคลสำคัญรอบข้างแต่ละประเภท (สามี บุตร ญาติ หัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน) ประเภทละ 7 ข้อความ แต่ละประโยคประกอบด้วยมาตรวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .90 นอกจากนี้ มีการสร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม ในกลุ่มพฤติกรรมอื่นๆ อีก อาทิเช่น ในงานวิจัยของ นีออน พิณประดิษฐ์ และคณะ (2546) ได้นำแบบวัดของ อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล (2533) มาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจ จำนวน 1,209 นาย ลักษณะแบบวัดเกี่ยวกับการรับรู้ของตำรวจว่า มีผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และคนในครอบครัวให้ความช่วยเหลือทั้งทางด้านรูปธรรมและนามธรรม ในเวลาที่เขาต้องการ มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .88 และในงานวิจัยของ อภิรดี โสภางค์ (2547) ได้นำแบบวัดของ Bhanthumnavin (2001) มาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของเทศบาล จำนวน 326 คน ลักษณะแบบวัดเกี่ยวกับการที่หัวหน้าให้การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ เช่น ให้ความจริงใจ ให้กำลังใจในการทำงาน ทางด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น ให้ความรู้ คำปรึกษา พุดคุย แลกเปลี่ยนความคิด ทางด้านสิ่งของหรือบริการ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ การบริการ ต่างๆ มีข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ แต่ละข้อมีมาตรประเมิน 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .96

การวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าครั้งนี้ เป็นการวัดเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานขับรถเช่าต่อการได้รับการให้การส่งเสริม ให้กำลังใจ เห็นถึงคุณค่า ให้การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาสำหรับการแก้ไขปัญหาของตนจากหัวหน้างาน ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตรประเมินรวมค่าแบบออสกูด 7 ระดับ โดยระดับการวัดเป็นจำนวนคี่และมีค่ากึ่งกลางให้เลือกตอบ ผู้วิจัยจึงตัดค่ากึ่งกลางออกทำให้เหลือระดับมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกทิศทางของคำตอบโดยผู้วิจัยศึกษาแบบวัดความรู้สึเกี่ยวกับารสนับสนุนทางสังคมของศักดิ์ชัย นิรัญทวี

(2532) ที่ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู มาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

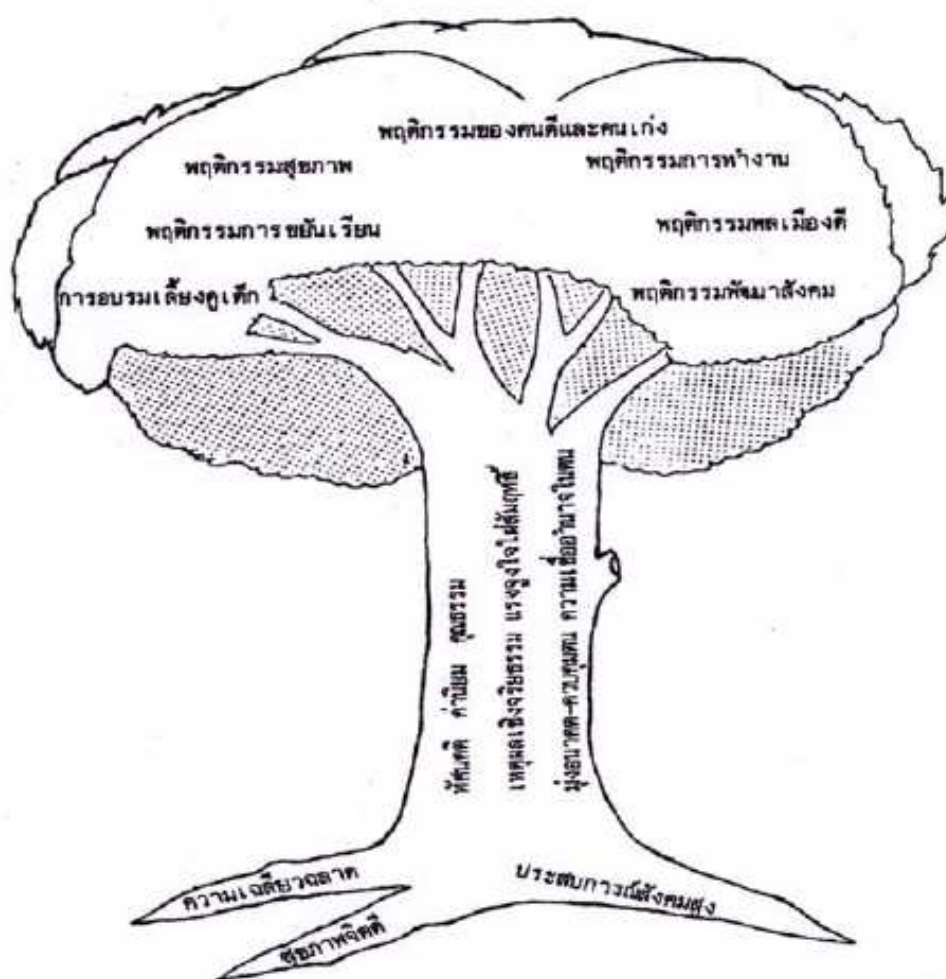
สำหรับผลงานวิจัยที่พบว่าการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ นีออน พิณประดิษฐ์ และคณะ (2546) ศึกษาตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 จำนวน 1,209 นาย พบว่าตำรวจที่มีการสนับสนุนทางสังคมมาก มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย การได้รับการสนับสนุนทางสังคมเมื่อร่วมกับตัวทำนายชุดสถานการณ์อื่น ๆ 2 ตัวคือ การเห็นแบบอย่างและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมเป็น 3 ตัวทำนาย สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานทั่วไปได้ร้อยละ 14.13 ในกลุ่มรวมของชั้นสัญญาบัตร และร้อยละ 14.68 ในกลุ่มรวมของชั้นประทวน และงานวิจัยของ อภิรดี โสภางค์ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ จำนวน 326 คน พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามาก เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานมุ่งอนาคตสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย ผลเช่นนี้พบในกลุ่มรวม โดยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามีบทบาทสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคต เมื่อร่วมกับตัวทำนายชุดสถานการณ์อื่น ๆ 2 ตัวคือ การรับรู้ทัศนคติทางสังคม และการเห็นแบบอย่างที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน รวมเป็น 3 ตัวทำนาย สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคตได้ร้อยละ 27.3 ในกลุ่มรวม และพบผลเช่นนี้อีกในกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่มีจำนวนบุคลากรระหว่าง 7 – 29 คน โดยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามีบทบาทสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคต เมื่อร่วมกับตัวทำนายชุดสถานการณ์อื่น ๆ 2 ตัวคือ การรับรู้ทัศนคติทางสังคม และการเห็นแบบอย่างที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน รวมเป็น 3 ตัวทำนาย สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคตได้สูงที่สุดร้อยละ 37.2 นอกจากนี้ พัชร รัตนพันธ์ (2551) ที่ศึกษาสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมด้านการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อาจารย์ผู้สอนประจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 9 เดือน และมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท ขึ้นไป ไม่นับรวมอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ จำนวน 363 คน พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารสามารถทำนายพฤติกรรมมีส่วนร่วม ด้านการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ร้อยละ 13.70 และในงานของ รวิกาญจน์ เดือนดาว (2547) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก.ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ได้ร้อยละ 19.4

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ข้างต้น จะเห็นได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามาก

น่าจะเป็นผู้ที่มีการปฏิบัติชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย

4. จิตลักษณะเดิมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมแสดงถึงสาเหตุของพฤติกรรมคนดีและคนเก่ง ว่าพฤติกรรมเหล่านี้มีสาเหตุทางจิตใจอะไรบ้าง ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนดอกและผลของต้นไม้ ส่วนลำต้น และส่วนที่เป็นราก ส่วนดอกและผลของต้นไม้แสดงถึงพฤติกรรมการทำงานที่ดีละเว้นความชั่ว และพฤติกรรมการทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวม ฯลฯ ส่วนนี้เป็นพฤติกรรมประเภทต่างๆที่รวมกันเข้าเป็นพฤติกรรมพลเมืองดี ผลที่น่าปรารถนามีสาเหตุอยู่ 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือ สาเหตุทางจิตใจที่เป็นลำต้นของต้นไม้ อันประกอบด้วยจิตลักษณะ 5 ด้าน คือ เหตุผลเชิงจริยธรรม มุ่งอนาคต ควบคุมตน ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และทัศนคติ คุณธรรม ค่านิยม ที่เกี่ยวข้อง กับพฤติกรรมนั้นๆ กลุ่มที่สองคือส่วนรากของต้นไม้มี 3 ด้าน คือ สติปัญญา ประสพการณ์ทางสังคม และสุขภาพจิต (ดวงเดือน พันธุมนาวิน; 2544 : 2-3) (ภาพประกอบ 2)



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมแสดงจิตลักษณะพื้นฐาน และองค์ประกอบทางจิตใจของพฤติกรรมทางจริยธรรม

ที่มา: ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2538). ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม: การวิจัยและการพัฒนาบุคคล. หน้า 10.

บุคลิกภาพแบบเอกกับพฤติกรรมรับผิดชอบ

เบอร์น (Berne) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมทั้งหมดของมิติต่าง ๆ เกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคลซึ่งสามารถวัดได้และแมดดี (Meddi) ได้ให้นิยามว่า คือกลุ่มของคุณลักษณะทางจิตใจและแนวโน้มที่เป็นตัวกำหนดความแตกต่างของความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมซึ่งมีความต่อเนื่องในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ อย่างไรก็ตามในนิยามที่มีอยู่สามารถให้การสรุปความหมายของคำว่าบุคลิกภาพได้ (Hall & Lindzey; 1970 : 7-9)

นักจิตวิทยาหลายท่านเองก็ให้นิยามที่แตกต่างกัน เช่น ออลพอร์ท (Allport) ได้ให้ความหมายว่า คือ คุณสมบัติที่เฉพาะเจาะจงของบุคคลที่บุคคลอื่นสามารถบรรยายและวัดได้โดยง่าย (Hall & Lindzey; 1970 : 8)

ฟลอเรส (Forest) ให้ความหมายว่าคือคุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคคล ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา กำลังใจ สังคม อารมณ์ (ศุภรัตน์ รัตนมุขย์; 2527 : 5)

รีเบอร์ (Reber) ได้กล่าวว่ามีการให้นิยามคำว่าบุคลิกภาพไว้มากมาย แต่ที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปนั้น เป็นเรื่องนี้อาจเป็นเรื่องยากและไม่จำเป็นทั้งนี้เพราะนิยามแต่ละนิยามได้รับอิทธิพลโดยทฤษฎีและเครื่องมือในการวิจัย (Reber; 1985 : 533-535)

ความหมายตามนัยดังกล่าวแบ่งเป็น 2 ประการ ประการแรกหมายถึงความสันตัดหรือทักษะทางสังคม (social skills) ที่บุคคลแสดงออกทำให้ผู้อื่นมีปฏิกริยาในทางบวกต่อตนอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สภาวะการณ์ต่าง ๆ ส่วนนัยประการที่สอง หมายถึงลักษณะเด่นของบุคคลที่ทำให้ผู้อื่นประทับใจในลักษณะเช่นนั้น เมื่อพิจารณาตามนัยของความหมายที่กล่าวมาจึงอาจพอสรุปว่าเป็นลักษณะเด่นต่าง ๆ จากภาพรวมของแต่ละบุคคล ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ ซึ่งแสดงออกต่อผู้อื่นทางสังคม โดยลักษณะเหล่านั้นสามารถนำมารวมไว้ได้

ในด้านของการให้ความหมาย บุคลิกภาพแบบเอ มีการให้ความหมายในลักษณะคล้ายคลึงและมีลักษณะร่วมกันอยู่ว่า หมายถึง ความซับซ้อนหรือลักษณะพิเศษทางอารมณ์หรือการกระทำที่เผยให้เห็นถึงการต่อสู้แข่งขัน ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ความเป็นศัตรู ความก้าวร้าว และความรู้สึกว่าถูกเร่งรัดโดยเวลา ซึ่งเห็นได้จากการพูดที่หนักแน่น และลักษณะที่กระทำบ่อยจนติดเป็นนิสัย (Rosenman, Swan & Carmelli. 1988 : 8; Pervin. 1989 : 50; Suls & Swain. 1994 : 427) ซึ่งมีการให้ข้อสังเกตในการพิจารณาถึง การเป็นผู้มีบุคลิกภาพชนิดนี้จะพิจารณาความซับซ้อนของการกระทำและอารมณ์ที่เกี่ยวข้อง 1) ตัวกำหนดทางพฤติกรรม ได้แก่ ความทะเยอทะยาน ความก้าวร้าว การแข่งขันต่อสู้ และความริบร้อน 2) พฤติกรรมพิเศษเฉพาะ ได้แก่ อาการตึงเครียดเกี่ยวกับกล้ามเนื้อ ความระแวงระวัง ลีลาการพูดที่หนักแน่น และรวดเร็ว และการก้าวเดินอย่างรีบเร่งในทุกกิจกรรม และ 3) การตอบสนองทางอารมณ์ ได้แก่ ความฉุนเฉียว ความเป็นศัตรู และความโกรธ (Rosenman, Swan & Carmelli; 1988 : 9)

ได้มีผู้ทำการศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพไว้ดังนี้ ยีนยง ไทยใจดี (2537 : 12) ได้ให้ความหมายบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ บุคลิกภาพแบบเอ ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่มีพฤติกรรมแบบทะเยอทะยาน ชอบแข่งขัน มีความก้าวร้าว ชอบสร้างศัตรู และบุคลิกภาพแบบบี ซึ่งเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบตรงกันข้าม บังอร โสพส และ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2539 : 11) ได้ให้ความหมายของรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ คือ เร่งรีบ มุ่งมั่นเพื่อเอาชนะหรือทำให้สำเร็จ ก้าวร้าวอดทนรอไม่ได้ ผูกพันกับงานอย่างเต็มที่ จริงจัง ตื่นตัวตลอดเวลา และควบคุมดูแลงานอย่างเข้มงวด ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของ วิสุทธิ์ อริยภิญโญ (2539 : 18) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบเอ (Type A personality) ว่าหมายถึง บุคลิกลักษณะ และการกระทำที่แสดงออกให้เห็นใน

ลักษณะการต่อสู้แข่งขัน ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ความรู้สึกเป็นศัตรู ความก้าวร้าว และความรู้สึกถูกเร่งรัดด้วยเวลา ซึ่งเห็นได้จากการพูดที่หนักแน่น และลักษณะที่กระทำบ่อยจนติดเป็นนิสัย

สรุปได้ว่าบุคลิกภาพเอ หมายถึง ลักษณะการกระทำ และลักษณะอารมณ์ของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึง ความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย กระฉับกระเฉง แต่มีความริบร้อน ก้าวร้าว และมีความรู้สึกเป็นศัตรูต่อผู้อื่น

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเอ

บุคลิกภาพแบบเอ (Type A personality) ได้กำเนิดขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1950 โดยผู้เชี่ยวชาญด้านระบบหัวใจ (Cardiologists) 2 ท่าน คือ ฟรายด์แมน และโรเซนแมน (Fryman & Rosenman) ที่ได้สังเกตคนไข้ของเขาวามีคุณสมบัติและพฤติกรรมที่คล้าย ๆ กันจึงเกิดข้อสรุปว่า คุณลักษณะเหล่านี้เป็นปัจจัยความเสี่ยงต่อโรคเส้นเลือดหัวใจตีบ (Coronary Heart Disease : CHD) หรือเป็นรูปแบบบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดโรคเส้นเลือดหัวใจตีบ (วิสุทธิ์ อริย-ภิญญ. 2539 : 18; อ้างอิงจาก O'Rourke; et al. 1988 : 313; Pervin. 1989 : 50) บุคลิกภาพแบบเอ (Type A personality) หมายถึง บุคลิกลักษณะ และการกระทำที่แสดงออกให้เห็นในลักษณะการต่อสู้แข่งขัน ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ความรู้สึกเป็นศัตรู ความก้าวร้าว และความรู้สึกถูกเร่งรัดด้วยเวลา ซึ่งเห็นได้จากการพูดที่หนักแน่น และลักษณะที่กระทำบ่อยจนติดเป็นนิสัย (วิสุทธิ์ อริย-ภิญญ. 2539 : 18; อ้างอิงจาก Rosenman; Swan; & Carmelli. 1998 : 8; Pervin. 1998 : 50; Suls & Swain. 1994 : 427) รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ คือ เร่งรีบ มุ่งมั่นเพื่อเอาชนะหรือทำให้สำเร็จ ก้าวร้าว อดทนรอไม่ได้ ผูกพันกับงานอย่างเต็มที่ จริ่งจัง ตื่นตัวตลอดเวลา และควบคุมดูแลงานอย่างเข้มงวด (บึงอร โสฬส และอัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล; 2539 : 11)

การวัดบุคลิกภาพแบบเอ วิธีวัดแรกที่ใช้วัดตัวแปรบุคลิกภาพแบบเอ คือ การสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview : SI) เป็นแบบวัดที่ถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบเผยลักษณะของผู้มีบุคลิกภาพแบบเอ ต่อมาผู้พยายามที่จะวัดบุคลิกภาพแบบเออย่างเป็นปรนัยมากขึ้น ได้มีการพัฒนาแบบวัดชนิดการรายงานตนเอง (Self-report) ขึ้น เช่น แบบสำรวจกิจกรรมของ เจนกินส์ (Jenkins Activity Survey : JAS) เป็นแบบวัดที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย มีเนื้อหาถามในเรื่องวิถีปฏิบัติต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เผยความใจร้อน ความเป็นศัตรู และการต่อสู้แข่งขัน แบบมาตราประเมินค่าของบอร์ทเนอร์ (Bortner Rating Scale) เป็นแบบวัดที่วัดโดยพิจารณาความสอดคล้องของการเลือกตอบบนมาตราประเภท 14 ประเภท ที่เป็นโครงสร้างที่แสดงถึงบุคลิกภาพแบบเอ และมาตรวัดบุคลิกภาพแบบเอของแฟรมมิงแฮม (Framingham Type A Scale : FTAS) ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ที่กลั่นกรองมาจากข้อคำถามเกี่ยวกับชีวประวัติจำนวน 300 ข้อ (วิสุทธิ์ อริย-ภิญญ. 2539 : 19; อ้างอิงจาก O'Rourke; et al. 1988 : 314-317; Rosenman; Swan, & Carmelli. 1988 : 10-15; Pervin. 1989 : 50; Suls; & Swain. 1994 : 427-429)

การวัดบุคลิกภาพแบบเอครั้งนี้เป็นการวัดบุคลิกภาพแบบเอเกี่ยวกับลักษณะการกระทำหรือลักษณะอารมณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการต่อสู้แข่งขัน (Competitive) ความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย

(Achievement-striving) ความรีบร้อน (Impatience) ความก้าวร้าว (Aggressive) และความเป็นศัตรู (Hostility) ของบุคคล โดยวัดบุคลิกภาพแบบเอ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยชน์ต่อความประกอบ มาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกทิศทาง ของคำตอบ โดยผู้วิจัยศึกษาแบบวัดบุคลิกภาพแบบเอของ วิสุทธิ์ อริยภิญโญ (2539) ที่ศึกษาตัวแปรทางจิต และสถานการณ์ในการขับขี่ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยของผู้ขับขี่ รถยนต์ส่วนบุคคล ในกรุงเทพมหานคร มาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับผลงานวิจัยที่พบว่าการวัดบุคลิกภาพแบบเอมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ ชมพูนุช พงษ์ศิริ (2535) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย จำนวน 230 คน พบว่า นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบเอมีความวิตกกังวลสูงกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบี เช่นเดียวกับ จรรยา เกษศรีสังข์ (2537) ได้ศึกษาเปรียบเทียบวิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ ตามตัวแปรด้านระดับชั้นปี บุคลิกภาพ ทศนคติต่ออาชีพตำรวจ บรรยากาศในครอบครัว และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ พบว่า นักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีการเผชิญปัญหาแบบสู้ปัญหา แต่ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบีจะมีการเผชิญปัญหาแบบบอกรบยอม ต่อมา นิกุล ประทีปพิชัย (2540) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์เขตการศึกษา 5 จำนวน 220 คน พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดของศึกษานิเทศก์ คือ เจตคติต่อการปฏิบัติงานกับบุคลิกภาพแบบเอ ซึ่งตัวแปรทั้งสองนี้สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 34 โดยบุคลิกภาพแบบเอมีอำนาจการทำนายเป็นลำดับสอง (เบต้า = .14) นอกจากนี้ วิสุทธิ์ อริยภิญโญ (2539) ได้ศึกษาตัวแปรทางจิต และสถานการณ์ในการขับขี่ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัย ของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 601 คน พบว่า บุคลิกภาพแบบเอมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรม ขับขี่อย่างปลอดภัย นั่นคือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอต่ำจะมีพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยมากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอสูง และยังพบอีกว่า ตัวแปรลักษณะทางจิต ตัวแปรลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลัง และตัวแปรสถานการณ์ในการขับขี่ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยได้ร้อยละ 49.1 โดยบุคลิกภาพแบบเอเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยที่สำคัญลำดับที่ 3 ทั้งในกลุ่มรวม และกลุ่มผู้ขับขี่หญิง (เบต้า = .22, .19 ตามลำดับ)

ในงานวิจัยของต่างประเทศ อาทิ เคลลี และ ฮุสตัน (อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. 2533; อ้างอิงจาก Kelly & Houston.1985) ศึกษาหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี พบว่า หญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีระดับการศึกษาและสถานภาพทางอาชีพสูงกว่าหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบบี และมีชั่วโมงการทำงาน ปริมาณงานที่ทำมากกว่า และรายงานว่ามีความสับสนในบทบาทการทำงาน ความตึงเครียดในการทำงาน และต้องการประสบการณ์การทำงาน มากกว่าหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบบี และบลูเมนทอลล์ (Blumenthal; 1978 : 634) เกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเอและแบบบีของเด็กนักเรียนชาย และหญิง ผลการศึกษาพบว่าเด็กที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะเป็นบุคลิกภาพที่มีความเครียดสูงกว่าเด็กที่มีบุคลิกภาพแบบบี เช่นเดียวกับเคลลี และ เฮาส์ตัน (Kelly & Houston; 1985 : 1067) ได้ศึกษา

บุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงที่ทำงานนอกบ้าน จำนวน 220 คน ผลการวิจัยพบว่า หญิงที่ทำงานนอกบ้านมีบุคลิกภาพแบบเอ มีระดับการศึกษาและระดับสถานภาพทางอาชีพสูงกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบี และยังพบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีความตึงเครียด สับสน และวิตกกังวลในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบี ในงานวิจัยของเพอร์รี่ (Perry, 1986) ที่ศึกษาการปฏิบัติการของผู้ขับขีที่เป็นบุคคลชนิดเอ (มีบุคลิกภาพชนิดเอ) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นเพศชาย 32 คน และเพศหญิง 38 คน ซึ่งมีอายุระหว่าง 18-57 ปี การวัดบุคลิกภาพชนิดเอใช้แบบวัดของเจนกินส์ (JAS) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ขับขีที่มีคะแนนบุคลิกภาพชนิดเอมาก จะเป็นผู้ที่ได้รับใบสั่งจากการขับขีที่รุนแรงมากกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำ และในงานวิจัยของ ปาปาคออสทัส นอกจากนี้นี้ยังมีงานวิจัยของอีแวนส์ บัลเซน และ คาร์เรเร (Evans, Palsane & Carrere; 1987) ที่ทำการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบตัวแปรทางจิตฟิสิกส์ เอกสารสำคัญต่าง ๆ การสังเกตแบบไม่เข้าไปเกี่ยวข้อง และข้อมูลการรายงานตนเอง ของผู้ขับขีประจำทางในสหรัฐฯ และในอินเดียที่มีบุคลิกภาพชนิดเอ และชนิดบี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ขับขีในอินเดียที่มีบุคลิกภาพชนิดเอ จะเป็นผู้มีนิสัยที่ไม่ดีในการขับขี กล่าวคือ ชอบที่จะหยุด เปลี่ยนช่องทาง และกระแทกกระทั้นสัญญาณเสียงบ่อยมากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพชนิดบี และ ซินโนดินอส (Papacostas & Synodinos; 1988) ที่ศึกษากับกลุ่มนักศึกษาที่มีเชื้อชาติเป็นชาวยุโรป จีน ญี่ปุ่น และเชื้อชาติอื่น จำนวน 216 คน โดยเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามวัดพฤติกรรมแบบเอ และแบบสอบถามวัดพฤติกรรม การขับขีที่มี 4 มิติ และได้ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรม การขับขีในมิติของความรู้สึกมุ่งทำลายต่อสิ่งที่อยู่ภายนอกตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมแบบเอ (บุคลิกภาพชนิดเอ) ที่วัดด้วยแบบวัดของเจนกินส์ (JAS)

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบเอ จะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพแบบเอมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีบุคลิกภาพแบบเอน้อยน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีบุคลิกภาพแบบเอมาก

แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมรับผิดชอบ

แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดให้ประสบผลสำเร็จ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวเร่งหรือเสริมการทำงานของมนุษย์ เพื่อให้ไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีรางวัลเป็นเป้าหมาย (โควิน คลังแสง, 2536 : 25; อ้างอิงจาก Beach 1965)

กิติ ตยัคคานนท์ (2532 : 78) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นพลังที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนซึ่งทำหน้าที่เร้าและกระตุ้นให้มีการเคลื่อนไหว เพื่อให้บุคคลนั้นดำเนินการใด ๆ ไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย ส่วนแซนฟอร์ด และไรท์แมน (Sanford & Wrightman) (กรองจิตต์ พรหม-รักษ์, 2529 : 9; อ้างอิงจาก Sanford & Wrightman, 1970) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นความรู้สึกซึ่งไม่อาจหยุดนิ่งได้ เป็นพลังอะไรก็ตามที่ทำให้มนุษย์อยู่ภายใต้การชักจูงของบางสิ่ง และทำให้มนุษย์กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไปเพื่อลดล้างสภาพการขาด หรือเพื่อทดแทนพลังบางสิ่งบางอย่าง

สตีเยร์ และ พอร์เตอร์ (Steers & Porter) (กรองจิตต์ พรหม-รักษ์, 2529 : 9; อ้างอิงจาก Steers & Porter, 1979) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ 3 ประการคือ แรงจูงใจหมายถึงสิ่งที่

พลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรม เป็นสิ่งที่ชี้ทิศทางหรือแนวทางให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อบรรลุตามเป้าหมายของแต่ละคน และเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่

ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

อรุณ รัชธรรม (2522 : 268) ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากการแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการ และแสดงการกระทำออกมา ตามปกติคนเรามีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่างหรือพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกได้คือ แรงจูงใจนั่นเอง แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ส่วนกิปสัน, อีวานเซวิช และ ดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich & Donnelly) (บรรหาร ราชมณี. 2529 : 14; อ้างอิงมาจาก Gibson, Ivancevich & Donnelly. 1982) กล่าวว่า ตัวแปรต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถระดับของความใฝ่ฝัน ภูมิหลังของแต่ละคนรวมทั้งผลตอบแทนต่าง ๆ มีส่วนที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันแต่สิ่งสำคัญซึ่งช่วยในการกระตุ้นให้บุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงานคือ การจูงใจ บุคคลที่ถูกจูงใจจะมีแนวทางการทำงานที่แน่นอน ระดับการทำงานจะสม่ำเสมอ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะสูงกว่าเมื่อไม่มีแรงจูงใจ

สรุปได้ว่าแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ ซึ่งส่งผลให้บุคคลเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการให้ความร่วมมือทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory) นี้ เป็นการอธิบายพฤติกรรมของบุคคล และความคาดหวังเกี่ยวกับการประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่าบุคคลจะต้องรู้ว่าตัวเองต้องการได้รับสิ่งใดจากการปฏิบัติงาน (Luthan. 1989 : 246; Porter and Lawler III. 1987 : 52) ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่ส่งผลร่วมกันต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล 3 องค์ประกอบ คือ การรับรู้คุณค่า (Valence) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (Instrumentality) และความคาดหวัง (Expectancy) ดังนั้น ทฤษฎีนี้จึงเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎี วีไออี (VIE Theory)

การรับรู้คุณค่า (Valence : V) หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ ตามปริมาณ ความชอบ-ไม่ชอบ ต้องการ-ไม่ต้องการ ที่มีต่อผลตอบแทนนั้น ๆ หรือตามภาวะที่เป็นจริง ตัวอย่างเช่น บุคคลที่มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือจากคนทั่วไปสูงแล้ว เขาจะเห็นว่าการได้เริ่มต้นทำงานใหม่ ๆ หรือการได้รับการสนับสนุนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูง สำหรับบุคคลที่มีความต้องการความมั่นคงสูง จะเห็นว่า เปียบ้านาญ

หรือการไม่ถูกปลดจากงานมีคุณค่าสูง สำหรับบุคคลที่ต้องการความเจริญก้าวหน้าหรือต้องการทำตามอุดมการณ์ที่แท้จริงของตนสูง จะเห็นว่าความท้าทายของงาน หรือได้รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้นเป็นสิ่งมีคุณค่าสูง ในแง่ของการรับรู้คุณค่าตามภาวะความเป็นจริงนั้น ดังนั้น การรับรู้คุณค่า (V) จึงเป็นสิ่งที่เกิดจากการพิจารณาผลตอบแทนของบุคคล ผลตอบแทนที่จะมีคุณค่าในทางบวกสำหรับบุคคล หากเขาต้องการมัน เช่น การสนับสนุน จะมีค่าในทางบวก สำหรับพนักงานที่ต้องการได้รับการสนับสนุนมากกว่าการไม่ได้รับการสนับสนุน ในทางตรงกันข้ามผลตอบแทนจะมีคุณค่าในทางลบสำหรับบุคคล หากเขาไม่ต้องการมัน เช่น ความเบื่อหน่าย ความเครียด การถูกไล่ออก เป็นต้น และบางครั้งบุคคลก็ไม่ได้สนใจผลตอบแทนนั้นเลยว่าจะมีค่าต่อเขาอย่างไร ผลตอบแทนก็จะมีค่าเป็นศูนย์ หรือกล่าวว่าไม่มีค่าควรแก่การสนใจสำหรับบุคคลนั้นเลย

ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (Instrumentality : I) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสความเป็นไปได้ (O_2) หรือรางวัล ตัวอย่างเช่น บุคคลที่เข้าใจว่าเขาจะได้รับเงินเพิ่มขึ้น หรือได้รับสิทธิพิเศษ ถ้าหากเขามีผลผลิตสูงซึ่งได้มาจากการพยายามทำงานหนัก ผลผลิตจึงมีค่าความสัมพันธ์สูง นักเรียนเชื่อว่าหากเขายืนเรียนอย่างหนักแล้วจะมีผลทำให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและผลการเรียนที่สูงนั้นจะทำให้เขาได้มาซึ่งประกาศนียบัตร หรือการได้รับเลือกเข้าทำงานในสภาพที่ตลาดแรงงานมีการแข่งขันกันสูง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจึงมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์สูง ค่าความน่าจะเป็นของความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ จะมีค่าตั้งแต่ 1 ถึง 1 หาก $I = 1$ แสดงว่า ได้รับ O_2 ที่มีคุณค่าในทางลบ ตัวอย่างเช่น พนักงานที่ถูกขู่ว่าหากทำงานช้าจะให้ออกจากงาน ถ้าหากดื่มสุราในระหว่างทำงาน ซึ่งการดื่มนี้จะมีผลทำให้ขาดสติในการทำงานอันเป็นสิ่งที่นำไปสู่การถูกให้ออกจากงาน แต่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ในทางลบนี้ทำให้รูปแบบของทฤษฎีนี้ยุ่งยาก จึงทำให้มีการหลีกเลี่ยงในการใช้ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ในทางลบ โดยเลือกที่จะกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ในทางบวกอย่างเดียว สำหรับ $I = 0$ ก็คือ ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับ O_1 กับ O_2 ตัวอย่างเช่น เงินโบนัสที่แจกให้พนักงานโดยวิธีการสุ่ม จะทำให้พนักงานเข้าใจว่าผลการปฏิบัติงานไม่ได้เป็นสิ่งที่นำไปสู่เงินโบนัส กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานไม่มีความเกี่ยวข้องกับเงินโบนัส และ $I = 1$ หมายถึง จะได้รับ O_2 แน่نون ถ้า O_1 ประสบผลสำเร็จ

ความคาดหวัง (Expectancy : E) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสของความเป็นไปได้ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อระดับความสำเร็จของงาน (ผลตอบแทนอันดับแรก : O_1) ตัวอย่างเช่น การที่บุคคลเชื่อว่าหากเขาทำงานหนักแล้วจะทำให้มีผลผลิตสูงด้วย เขาจะมีความคาดหวังอย่างสูงว่าการทำงานหนักทำให้มีผลผลิตสูงขึ้น แต่หากเขา

เชื่อว่าการทำงานหนักขึ้นไม่ได้ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น กล่าวคือ ความพยายามในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อผลผลิต เขาจะมีความคาดหวังต่ำหรือไม่มีความคาดหวังเลยว่าการทำงานหนักจะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น นั่นคือ ความพยายามในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อผลผลิต ($E = 0$) สำหรับค่าความน่าจะเป็นของความคาดหวังนี้จะอยู่ในช่วง 0 ถึง 1

วรูม (Vroom, 1964) เสนอว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง (E) ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับผลลัพธ์ (I) และการรับรู้คุณค่า (V) จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่แสดงการกระทำหรือปฏิบัติ

รูปแบบแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ที่จัดว่าเป็นรูปแบบที่ยอมรับกันโดยทั่วไป สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$M = V \times I \times E$$

โดยที่ M แทน แรงจูงใจ

V แทน การรับรู้คุณค่า

I แทน ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

E แทน ความคาดหวัง

การวัดแรงจูงใจในการทำงาน บรรหาร ราชมณี (2529) ได้นำแบบวัดแรงจูงใจของ ลอว์เลอร์ (Lawler, 1981) มาใช้ในการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยเขาได้นำมาปรับปรุงข้อความและเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างสำหรับเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินรวมค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ “ไม่มีโอกาสเลย” ถึง “มีโอกาสมากที่สุด” มีค่าความเชื่อมั่น .91

การวัดแรงจูงใจในการทำงานครั้งนี้ เป็นการวัดความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนต่าง ๆ การรับรู้คุณค่าเกี่ยวกับความสำคัญหรือไม่สำคัญในผลตอบแทนต่าง ๆ และความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์เกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานของตนจะทำให้ผลงานประสบความสำเร็จ โดยวัดแรงจูงใจในการทำงาน ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกทิศทางของคำตอบ แบบวัดนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ

สำหรับผลงานวิจัยที่พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ กรองจิตต์ พรหมรักษ์ (2529) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัล และไม่ได้รับรางวัล โดยได้ศึกษากับบรรณารักษ์ห้องสมุดที่ได้รับการคัดเลือกจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ให้เป็นบรรณารักษ์ที่มีผลงานดีประจำปี จำนวน 25 คน และบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกองการมัธยมศึกษาที่ไม่ได้รับรางวัล จำนวน 217 คน ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์ที่ได้รับรางวัลมีแรงจูงใจในการทำงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง ในงานวิจัยของ ชมชื่น สมประเสริฐ (2542) ได้ทำการศึกษารูปแบบเสริมสร้างแรงจูงใจใน

การทำงานของพยาบาล พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลโดยเป็นปัจจัยทางบวก

นอกจากนี้ในงานวิจัยของต่างประเทศ อาทิ แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของครู เช่น เฮย์แมน (Hayman. 1985) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของครู กลุ่มตัวอย่างเป็นครูมัธยมศึกษาจำนวน 100 คน ถูกเลือกโดยนักเรียนตามแบบวัดของ แมคคิเซอร์ ซึ่งแบบวัดนี้มีข้อคำถามเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติการสอนของครูในชั้นเรียน พบว่า ครูที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สเปดี้ (Spaedy. 1985) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนรัฐบาลในรัฐมิสซูรี จำนวน 650 คน พบว่า กลุ่มครูที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย ส่วน อีลลิส (Ellis. 1986) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของงานพฤติกรรมของผู้บริหาร และแรงจูงใจในการทำงานของครู พบว่า ครูที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะตอบสนองต่องานของเขาอย่างมีประสิทธิภาพสูงด้วย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เฮนเดอร์สัน (Henderson. 1987) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของครูกับการพัฒนาอาชีพตนเอง พบว่า ครูที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง จะพัฒนาตัวเองในด้านการเลื่อนตำแหน่งและมีความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย

จากการประมวลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้รับแรงจูงใจในการทำงานมากน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีแรงจูงใจในการทำงานน้อย

ความรู้ในการขับขี่กับพฤติกรรมรับผิดชอบ

ความรู้ในการขับขี่ หมายถึง ความรู้เรื่องรถ คือมีการตรวจความพร้อมของรถ และการตรวจอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยที่สำคัญต่างๆ เช่น ดอกยาง นอตบังคับล้อ ที่ปิดน้ำฝน กระบอกส่งหลัง ไฟ หรือการตรวจหาร่องรอยรั่วซึม เช่น น้ำ น้ำมันเครื่อง น้ำมัน ต่างๆ และการบำรุงรักษารถเพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เป็นต้น ส่วนความรู้ในเรื่องกฎจราจร และวิธีขับรถนั้นก็คือความรู้เกี่ยวกับวิธีการขับรถที่ถูกกฎจราจร เช่น การแซง การเลี้ยว การให้ทาง การใช้สัญญาณ เป็นต้น เพราะการขับขี่ตามกฎหมายจราจรเป็นมาตรฐานการปฏิบัติที่ผู้ขับขี่ทุกคนจะต้องปฏิบัติตาม เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย นอกจากนี้ก็จะต้องรู้วิธีแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้โดยฉับพลัน และสามารถหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น โดยมิได้คาดคิด เนื่องจากขาดความชำนาญ เช่น การคอยดูแลเครื่องวัดต่างๆ ระวังเสียงและกลิ่นผิดปกติ การทราบวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดการฉลอบของรถเนื่องจากยางแบนหรืออ่อน เป็นต้น และความรู้เรื่องมารยาทในการขับรถ หมายถึง การมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักเห็นใจ และการรู้จักให้อภัย ต่อความผิดพลาดของผู้อื่น และหลีกเลี่ยงการแสดงมารยาทที่ไม่สมควร เช่น การให้ทางแก่รถคันอื่น การให้อภัย ด้วยการไม่ถือสาเมื่อถูกขับรถบาด

หน้า ด้วยการไม่ตามไปปาดคืบ หรือการบีบแตรเสียงดังไล่หลังไป การแสดงความขอบคุณแก่ผู้ขับขี่อื่นที่ได้ให้ทางกับเรา เป็นต้น

สรุปได้ว่าความรู้ในการขับขี่ หมายถึง ภูมิรู้ที่ถูกต้อง ภูมิรู้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นได้ รู้เรื่องกฎจราจร รู้มารยาทในการขับขี่ยวาจะต้องมีความละเอียดละอ ละเอียด และให้อภัยกัน

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ในการขับขี่

ความรู้ในการขับขี่ขึ้นอยู่กับความรู้ 5 ประการ หรือหลัก 5 "ร" (งานจราจร. 2546: ออนไลน์; ความรู้เพื่อการขับขี่ยวาอย่างปลอดภัย. 2554: ออนไลน์) คือ 1) รอบรู้เรื่อง "รถ" นักขับที่ดีจะต้องรอบรู้เรื่องรถที่ขับขี่เป็นอย่างดี การบำรุงรักษา การตรวจความพร้อมของรถ การซ่อมแซม ตรวจหมั่นตรวจตราแก้ไขข้อบกพร่องอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก่อนออกเดินทางควรจะได้ ตรวจอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยที่สำคัญ ๆ เช่น เครื่องยนต์ห้ามล้อ ยาง น็อตบังคับล้อ พวงมาลัย ที่ปิดน้ำฝน กระบอกส่งหลัง ไฟ 2) รอบรู้เรื่องทาง ทางแต่ละสายย่อมแตกต่างกัน โดยสภาพภูมิประเทศ และสภาพแวดล้อม ถ้าเป็นเส้นทางไม่เคยไป ควรศึกษาจากแผนที่ คู่มือการท่องเที่ยว ถามผู้รู้ หรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น กรมทางหลวง, ตำรวจท้องที่ ฯลฯ ที่สำคัญที่สุดท่านจะต้องสังเกตและปฏิบัติตามป้ายและเครื่องหมายจราจร 3) รอบรู้เรื่องวิธีขับขี่ยวา การขับขี่ยวาเป็นศิลปะอย่างหนึ่ง ขับขี่ยวาเป็นอย่างดีไม่พอ ต้องรู้วิธีแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้โดยฉับพลัน และสามารถหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น โดยมีได้คาดคิด เนื่องจากขาดความชำนาญ เช่น เบรกจะทำอย่างไร 4) รอบรู้เรื่องกฎจราจร กฎจราจรมีไว้เพื่อให้ผู้ใช้รถใช้ถนนประพฤติปฏิบัติในแนวเดียวกัน เพื่อความปลอดภัยและความสะดวกรวดเร็ว 5) รอบรู้เรื่องมารยาทในการขับขี่ยวา มารยาทในการขับขี่ยวามีความสำคัญไม่น้อยในการใช้รถใช้ถนน นักขับขี่ ที่ดีควรแสดงความเป็นสุภาพบุรุษ ละเอียดละอ ละเอียด และให้อภัย ต่อความผิดพลาดของผู้อื่น และหลีกเลี่ยงการแสดงมารยาทที่ไม่สมควร

การวัดความรู้ในการขับขี่ จากการประมวลเอกสารพบว่า ธีรการญญ์ เตือนดาว (2547) ได้สร้างแบบวัดความรู้ในการขับขี่ มีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานขับขี่ยวาโดยสารประจำทาง ขสมก. ในการขับขี่ยวาอย่างปลอดภัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ขับขี่ให้ถูกต้องตามกฎจราจร และมีสำนึกแห่งความปลอดภัย วัดโดยแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นบนพื้นฐานจากการประมวลเอกสาร เช่น กรมยุทธการทหารเรือ (2530) บริษัท ฮอนด้าคาร์ส ประเทศไทย จำกัด (2537) เป็นต้น แบบวัดนี้มีค่าเชื่อมั่นเท่ากับ .65

การวัดความรู้ในการขับขี่ครั้งนี้ เป็นการวัดความรู้เกี่ยวกับกฎจราจร ความรู้เกี่ยวกับวิธีการขับขี่ให้ปลอดภัย และความรู้เกี่ยวกับมารยาทในการขับขี่ โดยวัดความรู้ในการขับขี่ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกทิศทางของคำตอบ โดยผู้วิจัยศึกษาแบบวัดความรู้ในการขับขี่ของ ธีรการญญ์ เตือนดาว (2547) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการขับขี่อย่างปลอดภัยของพนักงานขับขี่ยวาโดยสารประจำทาง ขสมก. มาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับผลงานวิจัยที่พบว่าความรู้ในการขับขี่ มีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ ปกิจพรหมยน (2531) ที่ศึกษาถึงความรู้และการปฏิบัติตนในการป้องกันอุบัติเหตุจากการจราจร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ขับขี่รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ในบริเวณที่มีการจราจรคับคั่งและมีอุบัติเหตุจากการจราจรสูง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเลือกตามสัดส่วนที่กำหนดในด้านเพศ และอายุ จำนวนทั้งหมด 300 คน ผลการวิจัยพบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติตนในการป้องกันอุบัติเหตุจากการ และยังพบอีกว่า ผู้ขับขี่ที่มีอายุ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ภูมิสำเนา จำนวนปีที่ได้ขับรถมา และจำนวนครั้งของการถูกจับกุมหรือได้รับใบสั่งแตกต่างกัน จะมีการปฏิบัติตนในการป้องกันอุบัติเหตุแตกต่างกัน ซึ่งผลวิจัยนี้คล้ายคลึงกับงานวิจัยของ สุมิตรา สร้อยอินทร์ (2536) ที่ศึกษากับผู้ขับขี่ที่มาชำระค่าภาษีป้ายทะเบียนรถที่กรมการขนส่ง จำนวน 440 ราย ถึงความรู้ และการปฏิบัติตนในการป้องกันการเกิดมลพิษทางอากาศ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความรู้ในการป้องกันเกิดมลพิษ อายุ และจำนวนปีที่ขับรถยนต์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติตนในการป้องกันการเกิดมลพิษ และงานวิจัยของ วิสุทธิ์ อริย-ภิญโญ (2539:29,40) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการอย่างปลอดภัย โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่ขับขี่รถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ปกติขับรถอยู่ในกรุงเทพ ขับขี่รวม 601 คน พบผลว่าผู้ขับขี่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการขับขี่อย่างปลอดภัยมาก จะมีพฤติกรรมในการขับขี่ปลอดภัยโดยรวมมากกว่า ผู้ขับขี่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการขับขี่อย่างปลอดภัยน้อย และผู้ขับขี่ที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรดีมีพฤติกรรมการขับรถที่ถูกกฎจราจรมากกว่า และมีพฤติกรรมการขับรถฝ่าฝืนกฎจราจรน้อยกว่ากลุ่มที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรน้อย นอกจากนี้งานวิจัยของ รวีกาญจน์ เตือนดาว (2547) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า ความรู้ในการขับขี่อย่างปลอดภัยสามารถทำนายพฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการขับขี่อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ได้ร้อยละ 9.9

จากการประมวลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ในการขับขี่ จะเห็นได้ว่าความรู้ในการขับขี่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่มากน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่น้อย

5. จิตลักษณะตามสถานการณ์กับพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ

เจตคติของบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะเจตคติจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาภายนอก ดังนั้นหากเรามีเจตคติที่ดีต่อการสอนวิชาบัญชีแล้ว ก็จะทำให้เรามีพฤติกรรมการสอนวิชาบัญชีที่ดี

เจตคติเป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาสังคมคิดขึ้นมา เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้เพราะบุคคลจะทำอะไรย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความรู้สึก และความเข้าใจ (อ้อมเดือน สดมณี. 2536 : 30; อ้างอิงจาก Fishbien & Ajzen. 1975 : 336-339) และมีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาให้ความหมายของคำว่าเจตคติไว้อย่างหลากหลาย ดังต่อไปนี้

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2527 : 125 - 127) ได้นิยามเจตคติไว้ว่าเป็นจิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคลอยู่ในรูปของความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกนี้เกิดจากความรู้เชิงประเมินค่าของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งว่า สิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือมีโทษมากน้อยเพียงใด ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจและความพร้อมที่จะกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทางที่สอดคล้องกับความชอบหรือไม่ชอบของตนเองต่อสิ่งนั้น ฉะนั้นบุคคลจึงสามารถมีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ มากมาย แม้แต่ทัศนคติต่อตนเองหรือทัศนคติต่อการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้ เจตคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดมี 3 ส่วนคือ (1) ความรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive Component) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่าดีมีประโยชน์และ หรือเลวมากน้อยเพียงใด จัดเป็นองค์ประกอบที่เป็นต้นกำเนิดของเจตคติของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ ดังนั้นหากบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่าต่อสิ่งต่างๆ ไม่สมบูรณ์หรืออาจมีความรู้ที่ผิดพลาดจะทำให้เกิดอคติหรือความลำเอียงและอาจทำให้เกิดผลเสียหายนต่อผู้ยึดถือหรือส่วนรวมได้มาก (2) ความรู้สึกพอใจ (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ส่วนใหญ่แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง จะเกิดโดยอัตโนมัติ และสอดคล้องกับความรู้เชิงประเมินค่าต่อสิ่งนั้นด้วย จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของเจตคติ (3) ความพร้อมกระทำ (Action Tendency Component) หมายถึง การที่บุคคลมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริม ทะนุบำรุง สิ่งที่เขาชอบพอใจ และพร้อมที่จะทำลายหรือทำเพิกเฉยต่อสิ่งที่เขาไม่ชอบหรือไม่พอใจ องค์ประกอบนี้ยังคงอยู่ภายในจิตใจของบุคคลและยังไม่ปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรม ความพร้อมกระทำจะปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรมหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะอื่น ๆ ของบุคคลและสถานการณ์องค์ประกอบทั้ง 3 ของเจตคติดังกล่าวมีมิติสำคัญที่นักจิตวิทยาสังคมนิยมวัด 2 ประการ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ; 2524 : 5-9) คือทิศทาง (Direction) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ในประเด็นที่ต้องการวัดว่าสิ่งนั้นดีหรือเลว มีความรู้สึกต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ และพร้อมที่จะให้การสนับสนุนช่วยเหลือหรือพร้อมที่จะทำลายหรือขัดขวางความเจริญของสิ่งนั้น ปริมาณ (Magnitude) หมายถึง ความเข้มข้นหรือปริมาณความรุนแรงของเจตคติไปในทิศทางบวกหรือลบ นั่นคือ อาจมีเจตคติต่อสิ่งหนึ่งอย่างรุนแรงมากหรืออีกสิ่งหนึ่งเพียงบางเบาทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งนั้นหรือขึ้นอยู่กับความพัวพันของบุคคลต่อเรื่องนั้นๆ

ฟิชบาย (Fishbien) กล่าวว่าเจตคติ เป็นสภาพความพร้อมของการจัดรูปแบบของจิตใจ และประสาท ตลอดจนประสบการณ์ พฤติกรรมของบุคคลในการตอบสนองต่อวัตถุ และสถานการณ์ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง กิลฟอร์ด (Guilford) กล่าวว่าเจตคติ คือ การที่บุคคลมีความโน้มเอียงในลักษณะที่ ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สนับสนุนหรือไม่สนับสนุนต่อการกระทำในสังคมหรือสิ่งที่มีอยู่ในสังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง กูด (Good) กล่าวว่าเจตคติ คือ ความรู้สึกของคนเราที่มีความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเราในด้านความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ต่อสิ่งนั้น ๆ (สุทธิพันธ์ เชื้อแก้ว. 2545 : 10; อ้างอิงจาก Fishbien. 1961: 8; Guilford. 1975 : 456-457; Good. 1973 : 59) ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524 : 5-9) กล่าวว่าเจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกอย่างมั่นคงต่อบุคคลหรือสถานการณ์ใดซึ่งมีลักษณะ สำคัญ 2 ประการคือ มีทิศทาง (Direction) บวกหรือลบ ดีหรือเลว และปริมาณ (Magnitude) เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรง ซึ่งบุคคลอาจจะมีเจตคติต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างรุนแรง และมีเจตคติต่ออีกสิ่งหนึ่งเบาบางขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งเหล่านั้นด้วย นันทนา สุรักษา (ม.ป.ป. : 161) กล่าวว่า เจตคติเป็นแนวโน้มหรือความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคล วัตถุ สถานการณ์แวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจมีทิศทางทั้งทางบวกและทางลบ ถ้ามีบุคคลมีเจตคติทางบวกต่อสิ่งใดก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญสิ่งนั้นถ้ามีเจตคติในทางลบก็จะหลีกเลี่ยง

สรุปได้ว่าเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้ถึงผลดีผลเสียของการกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมดังกล่าว รวมทั้งความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ

เจตคติ (Attitude) บางทีก็ใช้คำว่า ทศนคติ หรือ ท่าที เจตคติมิได้มีในตัวบุคคลมาแต่กำเนิดหากแต่ค่อยๆ เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ ที่ผ่านมาในชีวิตของบุคคลนั้นๆ ซึ่งเป็นกระบวนการยับยั้งชั่งใจ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อทัศนคตินั้นอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ อาจอยู่ใกล้หรืออยู่ไกลตัวบุคคลนั้นก็ได้อาจกล่าวได้ว่าบ่อเกิดของเจตคตินั้นมีหลายทาง ไม่ว่าจะเป็น ประสบการณ์ส่วนบุคคล การศึกษาเล่าเรียน การอบรมสั่งสอน กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม การเลียนแบบผู้อื่น ซึ่งเป็นการเลียนแบบอย่างที่ดีชอบ ยอมรับ หรือเคารพ การลอกเลียนแบบนี้อาจก้าวไปถึงการถ่ายแบบโดยพยายามทำตนให้เหมือนกับอีกบุคคลหนึ่งในแง่ความรู้สึกนึกคิดด้วย และบุคลิกลักษณะ เช่น คนที่มีบุคลิกลักษณะชอบแสดงออก จะมีเจตคติชอบสังคมไม่ต่อต้านสังคม เจตคติ คือผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่า อันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านั้นมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งเจตคติของเขา อันเป็นผลมาจากความคิดความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิหลังและการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้นๆ ในแง่ของความเชื่อนั้น เจตคติทุกทัศนคติจะรวมเอาความเชื่อเข้า

ไว้ด้วยกันทั้งนี้มิได้หมายความว่าความเชื่อทุกอย่างจะเป็นเจตคติ เมื่อเจตคติของบุคคลถูกรวบรวมไว้ด้วยกันอย่างมีโครงสร้างหลักระดับ นั้นคือ ระบบค่านิยม และเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน เจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเดียวกันจึงมีความแตกต่างกันไปด้วย เจตคติอาจจะเป็นบวก หรือลบ ถ้าบุคคลมีเจตคติบวกต่อสิ่งใด ก็จะมีพฤติกรรมที่เผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีเจตคติลบก็จะหลีกเลี่ยง เจตคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ 1) องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นการแสดงออกซึ่งความรู้ หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่างๆจากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น 2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นสภาพทางอารมณ์ ประกอบกับการประเมินในสิ่งนั้นๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ อาทิ ชอบ ถูกใจ สนุก หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น อาทิ เกลียด โกรธ ก็ได้ ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้หากมีสิ่งขัดกับความรู้สึกดังกล่าว 3) องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดเป็นการตอบสนอง หรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งเรานั้นๆ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า เจตคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้าหรือหลีกเลี่ยง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย การเปลี่ยนแปลงเจตคติอาจเปลี่ยนแปลงจากบวกเป็นลบ หรือจากลบเป็นบวก ซึ่งบางครั้งเรียกว่าการเปลี่ยนทิศทางของเจตคติ หรืออาจจะเปลี่ยนแปลงความเข้มข้น หรือความมากน้อย เจตคติเปลี่ยนแปลงตามชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก เนื่องจากชุมชนหรือสังคมหนึ่งๆ อาจจะมีค่านิยมที่เป็นอุดมการณ์พิเศษเฉพาะ ดังนั้นค่านิยมเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อเจตคติของบุคคลที่เป็นสมาชิก แต่เจตคติบางอย่างอาจจะหยุดเล็กไม่ได้ ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนทัศนคติ จะต้องเปลี่ยนค่านิยมสังคมประกิต (Socialization) (ราตรี พัฒนรังสรรค์. 2542 : 49-52; วุฒิชัย จำนง. 2525 : 65-66; ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. 2513 : 164-166)

การวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ชัยยุทธ กุลตั้งวัฒนา และคณะ (2546) ได้สร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม โดยดัดแปลงมาจากแบบวัด ของ ไอเซน (Ajzen; 1988 : 8-10) นำมาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมัคคุเทศก์ไทย ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 598 คน ลักษณะแบบวัดเกี่ยวกับการประเมินผลการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ได้แก่ ความรู้เรื่องประโยชน์และโทษที่เกี่ยวกับการทำงานอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ มีความพอใจที่จะกระทำเช่นนั้น มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ส่วน รวิกาญจน์ เตือนดาว (2547) ได้สร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม นำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. จำนวน 413 คน ลักษณะแบบวัดเกี่ยวกับการให้พนักงานขับรถประเมินถึงผลดี หรือผลเสียของการกระทำหรือไม่กระทำ และความพอใจหรือไม่พอใจ การมีพฤติกรรมการขับข้อย่างปลอดภัยดังกล่าว มีข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่น

สัมประสิทธิ์แบบแอลฟาเท่ากับ .79 และ อภิตี โสภางค์ (2547) ได้สร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่องาน นำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของเทศบาล จำนวน 326 คน ลักษณะแบบวัด เกี่ยวกับการให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้รายงานถึงความรู้ ความรู้สึก ความเชื่อ การประเมินว่า จริยธรรมในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นหรือโทษ มีข้อคำถาม จำนวน 21 ข้อ มีลักษณะเป็น มาตรการประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แบบ แอลฟาเท่ากับ .83

การวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบครั้งนี้ เป็นการวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บุคคลประเมินถึงผลดี หรือผลเสียของการกระทำหรือไม่กระทำ และความ พอใจหรือไม่พอใจ การมีพฤติกรรมรับผิดชอบดังกล่าว รวมทั้งมีความพร้อมหรือมีแนวโน้มที่จะมี พฤติกรรมรับผิดชอบ โดยวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยค ข้อความประกอบมาตรการประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เพื่อให้ผู้ตอบ ตัดสินใจเลือกทิศทางของคำตอบ แบบวัดนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ

สำหรับผลงานวิจัยที่พบว่าเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู จำนวน 405 คน พบว่าเจตคติต่อสภาพการทำงานของครูมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมอบรมจริยธรรม และพฤติกรรมการสอนในกลุ่มรวมในระดับที่เชื่อมั่นได้ ($r=.24$ และ $.21$ ตามลำดับ) ดุษฎี โยเหลา อภิญญา โพธิ์ศรีทอง และ ปริญญานันท์ วันจันทร์ (2539 : 15) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง ลักษณะทางพุทธศาสนา ลักษณะทางจิตและผลการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ของครูและพยาบาล กลุ่ม ตัวอย่างคือ ครู จำนวน 400 คน และพยาบาลจำนวน 293 คน พบว่าในกลุ่มครู เจตคติต่ออาชีพครู เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามแบบพุทธ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล มาตรฐานเท่ากับ .75 และลักษณะทางพุทธส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานครูผ่านการปฏิบัติงาน ตามแนวพุทธ และในการศึกษาของ อภิตี โสภางค์ (2547) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้อง กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ จัดเก็บรายได้ในสังกัดกองคลังหรือสำนักการคลัง จำนวน 326 คน พบว่าผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่องานสูง เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในงานสูงกว่าผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่องานต่ำ ผลเช่นนี้พบในกลุ่มรวม และ นักวิจัยยังพบอีกว่า เจตคติที่ดีต่องานสูงเป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับที่ 1 ของพฤติกรรมซื่อสัตย์ใน งาน เมื่อรวมกับตัวทำนายชุดจิตลักษณะตามสถานการณ์อีก 2 ตัว รวมเป็น 3 ตัว สามารถทำนาย พฤติกรรมซื่อสัตย์ในงานได้ร้อยละ 24 ในกลุ่มรวม และร้อยละ 29 ในกลุ่มย่อย ส่วนในกลุ่มพยาบาล ไม่พบผลดังกล่าว และในงานของ พัทธี รัตนพันธ์ (2551) ที่ศึกษาสถานการณ์ทางสังคม และจิต ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมด้านการวิจัย ของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อาจารย์ผู้สอนประจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 9 เดือน และมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป ไม่นับรวมอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ จำนวน 363 คน พบว่า เจตคติต่อการมีส่วนร่วมด้านการวิจัยสามารถทำนายพฤติกรรมการมีส่วนร่วมด้านการวิจัย ของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ร้อยละ 13.70 ส่วน รวิกาญจน์ เดือนดาว (2547)

ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. 8 เขตการเดินรถในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยสามารถทำนายพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ได้ร้อยละ 19.4

จากการประมวลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ จะเห็นได้ว่า เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย

การจัดการความเครียดจากการทำงานต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ

การจัดการกับความเครียด คือ พฤติกรรมที่จัดกระทำเพื่อควบคุมความเครียดเป็นการเผชิญ หรือการจัดการต่อความเครียด (Coping) (Lazarus; 1976 : 74) พฤติกรรมที่ใช้ในการจัดการกับความเครียดเป็นความพยายามที่เป็นทั้งการกระทำที่เห็นชัดเจนและการกระทำที่ซ่อนอยู่ภายในจิตใจ เพื่อที่จะจัดการกับความต้องการของสิ่งแวดล้อมกับความต้องการภายในตน และจัดการกับความขัดแย้งของสิ่งเหล่านั้น ซึ่งต้องใช้พลังและทรัพยากรมากมาย หรือเป็นกลไกที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลของจิตใจเมื่อถูกรบกวน เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ละพฤติกรรมจะประกอบด้วยการสนองต่อสิ่งแวดล้อม ที่ช่วยให้บุคคลควบคุมความเครียดได้ รวมทั้งขบวนการทางจิตที่เสริมสร้างความสำเร็จในการปรับตัวต่อภาวะเครียด (Monet & Lazarus. 1977 : 360; Goosen & Bush. 1979 : 54)

การจัดการกับความเครียด หมายถึง วิธี นิสัย หรือแนวทางที่บุคคลใช้เผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นไปได้ทั้ง การปฏิเสธ การถอยหนี ยอมรับ หรือต่อสู้ เพื่อควบคุมเหตุการณ์นั้น (Menaghan; 1982 : 220 - 222) หรือหมายถึงกระบวนการที่บุคคลพยายามที่จะทำให้ความเครียดลดลงหรือขจัดให้หมดไป (Garland & Bush; 1982 : 6) เป็นกระบวนการปฏิบัติการเพื่อป้องกันหรือลดความทุกข์ทรมานที่เกิดจากความเครียด (Clarke; 1984 : 10) กระบวนการเหล่านี้จะประกอบด้วยพฤติกรรมที่เปิดเผยและซ่อนเร้นหลายอย่างด้วยกัน และเป็นสิ่งที่บุคคลกระทำภายหลังที่ได้พยายามใช้กลไกในการป้องกันตัวทางจิตแล้วไม่สามารถกำจัดภาวะคุกคามได้ (Kalkman & Davis; 1980 : 353) หรือหมายถึงกลุ่มของพฤติกรรมการกระทำ ความคิด ทั้งขณะมีจิตสำนึกและภายใต้จิตไร้สำนึกที่ทำให้บุคคลจัดการกับสถานการณ์ความยุ่งยากที่มารบกวนคุกคามความสุขของชีวิต (Stone, Helder & Scheider; 1988 : 183) เป็นการรวบรวมการควบคุมตนเองและสิ่งแวดล้อม (Crider & others; 1983 : 497) และคนส่วนใหญ่จะใช้วิธีการจัดการกับความเครียดเพียง 1 – 2 วิธีที่คุ้นเคย หรือเคยใช้แล้วประสบความสำเร็จ ในการแก้ไขควบคุมภาวะเครียด บางครั้งก็แก้ไขปัญหาลำบากโดยใช้แบบหนึ่งแต่กลับแก้ปัญหาลำบากไม่ได้ในการใช้แบบเดียวกันแต่ปัญหาลำบากต่างกัน (Darley &

other; 1981 : 432) แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีประสิทธิผล ต้องสามารถจัดการกับความเครียดได้เป็นอย่างดี (Schermerhorn; 1988 : 539)

สำหรับบาร์ออน (Bar-on. 1997) ได้ให้ความหมายของการจัดการกับความเครียดหมายถึง เป็นความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดันได้ มีความอดทนต่อความเครียดและควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความสามารถในการต่อต้านเหตุการณ์ร้าย ๆ หรือสถานการณ์ที่มีความกดดันโดยไม่มีความท้อถอย แต่กลับเพิ่มการจัดการกับความเครียดในทางบวก สามารถรับมือกับสิ่งต่าง ๆ ด้วยเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ เพื่อจัดการความเครียดทั้งหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในที่ทำงานและที่บ้าน ตลอดจนมีความสามารถในการยืดเวลาที่จะแสดงความยินดีปรีดาได้

อิจเนทาวีเซียสและเบย์นี (สุตารัตน์ หนูหอม. 2544; อ้างอิงจาก Ignatavicius and Bayne. 1991) ให้ความหมายการจัดการกับความเครียดว่า เป็นพฤติกรรมหรือความคิดที่บุคคลใช้เพื่อควบคุมสาเหตุของความเครียดหรือควบคุมความรู้สึกเครียด บุคคลจะใช้สติปัญญาในการเลือกวิธีการเผชิญความเครียดที่เคยใช้แล้วประสบความสำเร็จในอดีต ถ้ากลวิธีนี้ใช้แล้วไม่ประสบความสำเร็จบุคคลจะคัดเลือกวิธีอื่นต่อไป

สรุปได้ว่าการจัดการความเครียดจากการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน มีความอดทนและควบคุมอารมณ์ได้ดี และสามารถจัดการความเครียดในทางบวกด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเครียดจากการทำงาน

ลาซารัส และฟอล์คแมน (Lazarus & Folkman; 1984 : 187) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีภาวะเครียดเกิดขึ้น บุคคลจะมีความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมเพื่อจัดการกับสิ่งที่เป็อันตราย หรือสิ่งที่คุกคามต่อสวัสดิภาพของตน เรียกพฤติกรรมนี้ว่าพฤติกรรมเผชิญความเครียด ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ (Lazarus & Folkman; 1984 : 141-225)

1. พฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Problem - Focused behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามใช้กระบวนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมุ่งเผชิญกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง และวิเคราะห์หาหนทางในการแก้ไข หรือเพิ่มความสามารถของตนในการแก้ไขที่จะเผชิญกับปัญหานั้น การยอมรับกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การพยายามคิดหาวิธีแก้ปัญหาในหลาย ๆ ทาง การขอความช่วยเหลือจากแหล่งอื่นในการแก้ปัญหา เป็นต้น

2. พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขที่อารมณ์ (Emotional - Focused Behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลนำกลไกทางจิตเข้ามาช่วยจัดการหรือบรรเทาภาวะเครียดที่เกิดขึ้นเพื่อรักษาสสมดุลของจิตใจไว้ พฤติกรรมนั้นได้แก่ การปฏิเสธ การหลีกเลี่ยง การเพ้อฝัน การนั่งสมาธิ การดื่มสุรา การใช้ยานอนหลับ การแยกตนเอง การรับฟังแต่เรื่องที่ดี การโยนความผิดให้ผู้อื่น การแสดงอาการโกรธ เป็นต้น

เทเลอร์ (สุตารัตน์ หนูหอม. 2544 : 39; อ้างอิงจาก Taylor. 1994) ได้แบ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดออกเป็น 2 แบบ คือ

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดระยะสั้น (short - term method) เป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่มุ่งเปลี่ยนแปลงความไม่พอใจ หรือความโกรธของตนมากกว่าการเปลี่ยนแปลงสาเหตุของความเครียด จุดประสงค์คือการทำให้ตนสบายใจขึ้น แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงนี้จะช่วยให้ลดความวิตกกังวลลงได้ แต่ก็ไม่ได้ช่วยให้บุคคลปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบนี้จะช่วยลดความตึงเครียดลงชั่วคราวเท่านั้น ได้แก่ การใช้ยาแก้ลมประสาท ยานอนหลับ แอลกอฮอล์ การผ่นกลางวัน การรับประทานอาหารมาก เป็นต้น และหากใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบนี้เป็นเวลานานอาจทำลายสุขภาพได้

2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดระยะยาว (long - term method) เป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มุ่งจัดการกับสาเหตุของความเครียด แม้ว่าการเผชิญไม่ได้ถูกกำจัดไปโดยตรงแต่สาเหตุของความเครียดจะถูกกำจัดอย่างต่อเนื่อง เป็นการเผชิญหน้ากับสาเหตุของความเครียดมากกว่าถอยหนี ได้แก่ การใช้ประสบการณ์ในอดีต การอภิปรายปัญหา การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม เป็นต้น

สมจิต หนูเจริญกุล (2537) ได้แบ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดไว้ 5 แบบ คือ

1. การแสวงหาข้อมูล เป็นความพยายามที่จะเรียนรู้และเข้าใจปัญหาเพื่อหาทางแก้ไข
2. การกระทำโดยตรง เป็นการกระทำเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่ประเมินว่าเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

3. การหยุดยั้งการกระทำ ตรงข้ามกับการกระทำโดยตรง คือไม่ทำอะไรเลยหยุดกระทำในกิจกรรมที่คิดว่าเป็นอันตราย

4. การแสวงหาความช่วยเหลือหรือแรงสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลรอบข้าง

5. การใช้กลไกทางจิต เป็นกระบวนการความนึกคิดที่ต้องการปรับภาวะอารมณ์ให้รู้สึกดีขึ้น รวมถึงการประเมินเหตุการณ์เสียใหม่ เบี่ยงเบนความสนใจ แสวงหาความพอใจจากสิ่งอื่น การใช้กลไกการป้องกันตนเอง เช่น ปฏิเสธ เก็บกด เป็นต้น

การวัดการจัดการความเครียดจากการทำงาน นัยนา เหลืองประวดี (2547) ศึกษาผลของการใช้วิธีการจัดการกับความเครียดโดยการฝึกสมาธิ การคิดแบบอริยสัจ และการฝึกเกร็งและคลายกล้ามเนื้อ เพื่อการจัดการกับความเครียด ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ชั้นปีที่ 1 คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 40 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 20 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 20 คน นักวิจัยพบว่า นิสิตที่ได้รับการฝึกวิธีการจัดการกับความเครียดในกลุ่มทดลอง มีการจัดการกับความเครียดสูงกว่านิสิตที่ไม่ได้รับการฝึกวิธีการจัดการกับความเครียดในกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวัดการจัดการความเครียดจากการทำงานครั้งนี้ เป็นการวัดการจัดการความเครียดจากการทำงานเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน มีความอดทน และควบคุมอารมณ์ได้ดี สามารถจัดการความเครียดในทางบวกด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้ โดยวัดการจัดการความเครียดจากการทำงาน ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตราประเมินรวมค่า

6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกทิศทางของคำตอบ แบบวัดนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ

สำหรับผลงานวิจัยที่พบว่า การจัดการความเครียดจากการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ ศิริพร โอภาสวัตรชัย (2531) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลจิตเวชในการปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า เหตุการณ์ในชีวิตของพยาบาลจิตเวชมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ อุษา เชาวลิตร (2540) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยบางประการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเผชิญปัญหาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรีรัษฎา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 มีการเผชิญปัญหาดีกว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 นักศึกษาพยาบาลที่มีเหตุการณ์ในชีวิตมาก ปานกลาง และน้อย มีการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาพยาบาลที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ปานกลาง และต่ำ มีการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน นักศึกษาพยาบาลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีการเผชิญปัญหาดีกว่านักศึกษาพยาบาลที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการประมวลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียดจากการทำงาน จะเห็นได้ว่า การจัดการความเครียดจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีการจัดการความเครียดจากการทำงานมากน่าจะเป็นผู้ที่มีความเครียดน้อยกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีการจัดการความเครียดจากการทำงานน้อย

6. ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

การที่พนักงานขับรถเช่าจะมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่างกันหรือไม่นั้น พบว่าลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลด้านชีวสังคมบางประการมีส่วนร่วม ในการอธิบายพฤติกรรมรับผิดชอบด้วย ในงานวิจัยฉบับนี้ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการขับรถเช่า การอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถเช่า ซึ่งจะกล่าวในรายละเอียดต่อไป

อายุกับพฤติกรรมรับผิดชอบ

กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546 : 65) ศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม และจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล จำนวน 300 คน พบว่าพยาบาลที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานในระดับสูง นุชนารถ ธาตุทอง (2539 : 82) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการ กับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษา จำนวน 256 คน พบว่ากลุ่มนักวิชาการศึกษาอายุมากที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูงมีพฤติกรรมการทำงานตามการรายงานของตนเองสูงกว่า นักวิชาการในกลุ่มอื่น ๆ โดยเฉพาะนักวิชาการศึกษาอายุมากที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองต่ำ และนักวิชาการศึกษาที่มีอายุน้อยที่มีความ

เชื่ออำนาจในตนสูง วริกาญจน์ เดือนดาว (2549 : 61) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับชื้ออย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. จำนวน 413 คน พบว่าพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการขับชื้ออย่างปลอดภัยแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นจะเห็นได้จากผลการวิจัยว่า อายุของพนักงานขับรถเข้ามีผลต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ โดยผู้วิจัยคาดว่าพนักงานขับรถเข้าที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเข้าที่มีอายุน้อย

ระดับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมรับผิดชอบ

วิรัตน์ ปานศิลา (2542 : 117) ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานจิตลักษณะและการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล จำนวน 634 คน พบว่าบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ถ้ามีความเชื่ออำนาจในตนมากและการมุ่งอนาคตควบคุมตนสูงมีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมมากที่สุด จรัส อติวิทยากรณ์ (2536 : 62) ศึกษาความพึงพอใจของครูสอนวิชาช่างโรงเรียนอาชีวศึกษา จำนวน 174 คน พบว่าครูสอนวิชาช่างที่มีคุณวุฒิที่มีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าครูที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ปกิจ พรหมายน (2530 : ข) ได้ทำการศึกษาถึงความรู้และการปฏิบัติตนในการป้องกันอุบัติเหตุจากการจราจร ในกลุ่มผู้ขับขี่รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 300 คน พบว่า ผู้ขับขี่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการปฏิบัติตนในการป้องกันอุบัติเหตุแตกต่างกัน โดยผู้ขับขี่ที่ศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่ามีการปฏิบัติตนเกี่ยวกับเรื่องนี้มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ดังนั้นจะเห็นได้จากผลการวิจัยว่า ระดับการศึกษาของพนักงานขับรถเข้ามีผลต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ โดยผู้วิจัยคาดว่าพนักงานขับรถเข้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเข้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

ประสบการณ์ในการขับรถเข้าเกี่ยวกับพฤติกรรมรับผิดชอบ

กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546 : 68) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคม และจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล จำนวน 300 คน พบว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพยาบาล ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ปริญาณ วันจันทร์ (2536 : 73) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คนพบว่าครูที่มีอายุราชการมากและปานกลางมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าครูอายุราชการน้อย และ อำนวย นาคแก้ว (2534 : 52) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุของผู้ขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ การขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานคร น้อยกว่า 1 ปี จะมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุเป็น 4.34 เท่าของผู้ขับขี่รถยนต์ที่มีประสบการณ์มากกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นจะเห็นได้จากผลการวิจัยว่า ประสบการณ์ในการขับรถเข้าของพนักงานขับรถเข้ามีผลต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ โดยผู้วิจัยคาดว่าพนักงานขับรถเข้าที่มีประสบการณ์ในการขับรถเข้าจะมีพฤติกรรมรับผิดชอบที่ดีมากกว่า พนักงานขับรถเข้าที่ไม่มีประสบการณ์ในการขับ รถเข้า

การอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรถเช่ากับพฤติกรรมรับผิดชอบ

เป็นการอบรมเกี่ยวกับการขับรถเพื่อการบริการอย่างมืออาชีพสำหรับพนักงานขับรถเช่าที่มีหน้าที่ในการให้บริการผู้บริหารหรือผู้โดยสารทั่วไป โดยเน้นในเรื่องการขับอย่างปลอดภัยและการให้บริการผู้โดยสารอย่างมืออาชีพ เพื่อเรียนรู้เทคนิคการขับรถบริการผู้อื่น การเตรียมความพร้อมของรถและคนขับ เส้นทาง การแก้ปัญหาในเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ความต้องการของผู้โดยสาร และการให้บริการที่ผู้โดยสารสามารถไว้วางใจและรู้สึกมั่นใจถึงความปลอดภัยได้ตลอดเวลา (ห้างหุ้นส่วนสามัญ บ้านวิคเอนด์; ทัวร์ แอนด์ เทรนนิ่ง)

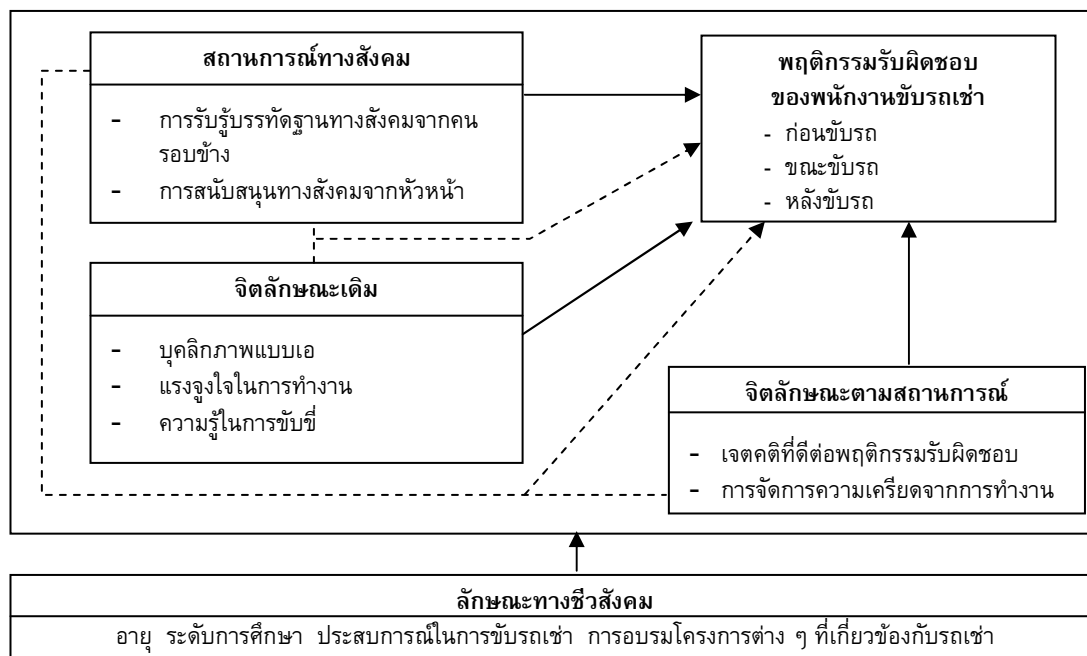
ดังนั้น สรุปได้ว่า การอบรมที่เกี่ยวข้องกับการขับรถเช่าของพนักงานขับรถเช่ามีความสำคัญในแง่ของการเป็นตัวชี้วัดถึงการเรียนรู้เทคนิคการขับรถบริการผู้อื่น การเตรียมความพร้อมของรถและคนขับ เส้นทาง การแก้ปัญหาในเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ความต้องการของผู้โดยสาร และการให้บริการที่ผู้โดยสารสามารถไว้วางใจและรู้สึกมั่นใจถึงความปลอดภัยได้ตลอดเวลา และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากการที่ศึกษาตัวแปรชีวสังคมดังกล่าวข้างต้น พบว่า มีความสัมพันธ์กันในหลายลักษณะซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องนำมาพิจารณาในการศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า และสามารถใช้เป็นตัวแปรแบ่งกลุ่มเพื่ออธิบายและทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

7. สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ศึกษา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยเชิงเหตุทั้งภายใน และภายนอกตัวบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับการพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ซึ่งหมายถึง การแสดงออกของพนักงานขับรถเช่าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ มีความตั้งใจ การเอาใจใส่ การไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานแล้วเสร็จ ยอมรับผลการกระทำของตนเองทั้งในแง่ดีและไม่ดี ในการวิจัยครั้งนี้อาศัยกรอบแนวการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม แบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism model) เป็นพื้นฐานในการค้นหาตัวแปรเชิงสาเหตุของพฤติกรรมรับผิดชอบ จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลุ่มสถานการณ์ทางสังคมที่เกี่ยวข้อง กับ พฤติกรรมรับผิดชอบ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง กลุ่มจิตลักษณะเดิม ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเอ แรงจูงใจในการทำงาน ความรู้ในการขับขี่ และกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ และการจัดการความเครียดจากการทำงาน นอกจากนี้ยังได้ศึกษาลักษณะทางชีวสังคมที่สำคัญบางประการของพนักงานขับรถเช่า เพื่อเป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์แยกกลุ่มย่อยอีกด้วย ในการตั้งสมมติฐาน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ใช้แนวของรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมแบบกลไก และปฏิสัมพันธ์นิยมแบบในตน ประกอบกับหลักฐานที่พบจากงานวิจัยในอดีต ตัวอย่างเช่น สถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะเดิม มาวิเคราะห์ร่วมกันเพื่ออธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมรับผิดชอบ ในรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมแบบกลไก ได้แก่ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง กับ ความรู้ในการขับขี่ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง กับ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า กับ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ และยังมีการนำเอาตัวแปรในกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์

มาร่วมศึกษา เพื่ออธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมรับผิดชอบ ในรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมแบบภายในตน เช่น เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ เป็นต้น ซึ่งสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ดังแสดงในภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงกรอบแนวคิดและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ศึกษาในการวิจัยนี้

ในส่วนของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร มีหลักฐานจากการประมวลเอกสารพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสถานการณ์ทางสังคมกับจิตลักษณะเดิม ตัวอย่างเช่น พฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการขับขี้อย่างปลอดภัย แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง กับตัวแปรความรู้ในการขับขี้อย่างปลอดภัย (รวิกาญจน์ เตื่อนดาว; 2549) และปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสถานการณ์ทางสังคมและจิตลักษณะตามสถานการณ์ เช่น พฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัย แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง กับตัวแปรเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัย (รวิกาญจน์ เตื่อนดาว; 2549) และพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชนสูง กับตัวแปรเจตคติที่ดีต่องานพยาบาล (สุพัตรา ธรรมวงษ์; 2544 : 50,70,72,88,93,98)

นิยามปฏิบัติการ

พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า หมายถึง การแสดงออกของพนักงานขับรถเช่าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ มีความตั้งใจ การเอาใจใส่ การไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานแล้วเสร็จ ยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในแง่ดีและไม่ดี ในงานวิจัยนี้ได้แบ่งการศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าออกเป็น 3 ด้าน คือ

1) พฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ หมายถึง การเตรียมตัวของพนักงานใน 2 ด้าน คือ ด้านสภาพรถ และด้านร่างกาย

2) พฤติกรรมรับผิดชอบขณะขับรถ หมายถึง การขับขี่ของพนักงานขับรถที่ต้องปฏิบัติตามกฎจราจร และการปฏิบัติต่อผู้ใช้รถคันอื่นบนถนนร่วมกัน ตลอดจนการคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า

3) พฤติกรรมรับผิดชอบหลังขับรถ หมายถึง หลังจากขับรถเรียบร้อยแล้ว โดยต้องตรวจสอบสภาพรถและทำความสะอาดรถ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานในครั้งต่อไป

ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง หมายถึง การรับรู้ของพนักงานขับรถเช่าว่าบุคคลรอบข้าง (หัวหน้างาน, ลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า และ ฯลฯ) มีความตระหนักเกี่ยวกับการบปทาและหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไร และคิดว่าตนเองควรมีพฤติกรรมรับผิดชอบหรือไม่ ผู้วิจัยได้นำแบบวัดการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างของ รวิการญจน์ เดือนดาว (2547) มาใช้ มีจำนวน 10 ข้อ แต่ละข้อมีมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ วัดจาก “จริงที่สุด” จนถึง “ไม่จริงเลย” มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 10 ถึง 60 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า เป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าทางด้านอารมณ์ เช่น ให้ความจริงใจ ให้กำลังใจในการทำงาน ทางด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น ให้ความรู้ คำปรึกษา พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทางด้านสิ่งของหรือบริการ เช่น วัสดุอุปกรณ์ การบริการต่างๆ ในการวัดการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ผู้วิจัยได้นำแบบวัดของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) มาใช้ มีจำนวน 28 ข้อ แต่ละข้อมีมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ วัดจาก “จริงที่สุด” จนถึง “ไม่จริงเลย” มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 28 ถึง 168 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า เป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

บุคลิกภาพแบบเอ หมายถึง ลักษณะการกระทำ และลักษณะอารมณ์ของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย กระฉับกระเฉง แต่มีความริบร้อน ก้าวร้าว และมีความรู้สึกเป็นศัตรูต่อผู้อื่น ผู้วิจัยได้นำแบบวัดบุคลิกภาพแบบเอ ของ วิสุทธิ์ อริยภิญโญ (2539) มาใช้มีจำนวน 15 ข้อ แต่ละข้อมีมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีช่วงคะแนนอยู่

ระหว่าง 15 ถึง 90 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ทางด้านความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนต่าง ๆ การรับรู้คุณค่าเกี่ยวกับความสำคัญหรือไม่สำคัญในผลตอบแทนต่าง ๆ และความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์เกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานของตนจะทำให้ผลงานประสบความสำเร็จ ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า เป็นผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

ความรู้ในการขับขี่ หมายถึง ความรู้ 3 ประการในเรื่อง วัธีขับขี่รถที่ถูกต้อง วัธีแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นได้ รู้เรื่องกฎจราจร รู้มารยาทในการขับรถว่าจะต้อง มีความอะลุ่มอล่วย เห็นใจ และให้อภัยกัน ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบวัดความรู้ในการขับขี่อย่างปลอดภัยของ รวการญจน์ เตือนดาว (2547) มาใช้มีจำนวน 15 ข้อ แต่ละข้อมีมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 15 ถึง 90 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า เป็นผู้ที่มีความรู้ในการขับขี่มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้ถึงผลดีผลเสียของการกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมดังกล่าว รวมทั้งความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า เป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

การจัดการความเครียดจากการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน มีความอดทน และควบคุมอารมณ์ได้ดี สามารถจัดการความเครียดในทางบวกด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้ ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า เป็นผู้ที่มีการจัดการความเครียดจากการทำงานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

ลักษณะทางชีวสังคม

- 1) อายุ หมายถึง อายุของพนักงานขับรถเช่า
- 2) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของพนักงานขับรถเช่า ได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- 3) ประสบการณ์ในการขับรถเช่า หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานการขับรถเช่า
- 4) การอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถเช่า หมายถึง การเรียนรู้เทคนิคการขับรถบริการผู้่อนการเตรียมความพร้อมของรถและคนขับ เส้นทาง ตลอดจนการแก้ปัญหาในเหตุการณ์ที่

ไม่คาดคิด ความต้องการของผู้โดยสาร และการให้บริการที่ผู้โดยสารสามารถไว้วางใจและรู้สึกมั่นใจถึงความปลอดภัยได้ตลอดเวลา และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก และมีความรู้ในการขับขี่มากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมาก ด้านก่อนขับรถ ขณะขับรถ และหลังขับรถมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่น ๆ
2. พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมาก ด้านก่อนขับรถ ขณะขับรถ และหลังขับรถมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่น ๆ
3. พนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามาก และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมาก ด้านก่อนขับรถ ขณะขับรถ และหลังขับรถมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่น ๆ
4. ตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม (การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า, การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง) 2 ตัวแปร ร่วมกับ ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะเดิม (บุคลิกภาพแบบเอ, แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้ในการขับขี่) 3 ตัวแปร ร่วมกับ ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ (เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ, การจัดการความเครียดจากการทำงาน) 2 ตัวแปร รวมทั้งสิ้น 7 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบได้มากกว่า เมื่อทำนายด้วยกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงกลุ่มเดียว (ใช้เกณฑ์ความแตกต่างระหว่างของปริมาณการทำนาย เท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมและการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การหาคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร รวม 26 บริษัท (เพื่อนงานดอกคอม. 2546: ออนไลน์; หมวดบริการรถเช่า, เช่ารถยนต์. 2554: ออนไลน์)

กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้มาจากการสุ่มพนักงานขับรถเช่าซึ่งเป็นพนักงานประจำ ในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 26 บริษัท มา 20% จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากได้มา 5 บริษัท ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 440 คน และทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน เมษายน ถึง พฤษภาคม การเก็บข้อมูลมี 2 วิธี คือ 1) ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ช่วยเก็บจากพนักงานขับรถเช่าในบริษัท 3 บริษัท ได้จำนวน 140 คน โดยเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 120 คน และ 2) ไปเก็บเองตามหน่วยงานก่อนขับรถเช่าในตอนเช้า 2 บริษัท ได้จำนวน 300 คน โดยเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 241 คน รวมเก็บข้อมูลได้ทั้งหมดจำนวน 440 คน ซึ่งเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 361 คน

ตาราง 1 ตารางแสดงจำนวนพนักงานขับรถเช่าซึ่งเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ในแต่ละบริษัท

บริษัทรถเช่า	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนพนักงาน (คน)	250	50	60	40	40	440
จำนวนที่เก็บได้ (คน)	201	40	50	35	35	361

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวัดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือวัดประเภทมาตราประมินรวมค่า (Summated rating scale) จำนวน 8 แบบวัด รวม 118 ข้อ และแบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคม และภูมิหลัง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

แบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการขับรถเช่า และการอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถเช่า โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมีตัวเลือกให้เลือกตอบ ดังนี้

1.1 อายุ ปี

1.2 ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรีขึ้นไป

1.3 ประสบการณ์ในการขับรถเช่า ปี

1.4 เคยผ่านการอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถเช่าหรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นจากนิยามปฏิบัติการ โดยแบบวัดมีเนื้อหาเพื่อวัดการกระทำ และแสดงออกของพนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถ ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่ พฤติกรรมก่อนขับรถ พฤติกรรมขณะขับรถ และ พฤติกรรมหลังขับรถ ซึ่งแบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราประมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกคำตอบตามจริง 1 ระดับ แบบวัดมีจำนวน 36 ข้อ จากการนำไป ทดลองใช้กับพนักงานขับรถเช่าจำนวน 50 คน พบว่ามีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .10 ถึง .48 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .72 เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัย คัดเลือกไว้ใช้จริงจำนวน 33 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .25 ถึง .45 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .81 แบบวัดมีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 33 – 198 คะแนน

ตัวอย่าง แบบวัดพฤติกรรมก่อนขับรถ**ด้านร่างกาย**

(0) ฉันเหนื่อยกลางคืนบ่อย ๆ แม้อ่อนเช้าฉันต้องทำหน้าที่ขับรถเช้า

_____	_____	_____	_____	_____	_____
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ด้านสภาพรถ

(0) ฉันก้มดูน้ำจากใต้ท้องรถว่ามีการรั่วซึมหรือไม่ก่อนนำรถออกไปขับเสมอ

_____	_____	_____	_____	_____	_____
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ตัวอย่าง แบบวัดพฤติกรรมขณะขับรถ

(0) ฉันปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัดเสมอ

_____	_____	_____	_____	_____	_____
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ตัวอย่าง แบบวัดพฤติกรรมหลังขับรถ

(0) ฉันทำความสะอาดรถยนต์หลังขับทุกครั้ง

_____	_____	_____	_____	_____	_____
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก จะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ จะให้คะแนนในทิศทางกลับกัน พนักงานขับรถเช้าที่ได้คะแนนรวมมากกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช้าที่ได้คะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดพนักงานขับรถเช้าด้านการประเมินถึงผลดี หรือ ผลเสียของการกระทำหรือไม่กระทำ และความพอใจหรือไม่พอใจ การมีพฤติกรรมรับผิดชอบ ดังกล่าว รวมทั้งมีความพร้อมหรือมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมรับผิดชอบ ลักษณะของแบบวัดเป็น มาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือก คำตอบตามจริง 1 ระดับ แบบวัดมีจำนวน 18 ข้อ จากการนำไปทดลองใช้กับพนักงานขับรถเช้า จำนวน 50 คน พบว่ามีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .11 ถึง .64 มีค่าความเชื่อมั่นแบบ สัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .56 เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ ระหว่าง .20 ถึง .55 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .69 แบบวัดมีช่วงคะแนนอยู่ ระหว่าง 18 – 108 คะแนน

ตัวอย่าง แบบวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

ด้านความรู้เชิงประเมินค่า

(0) ฉันคิดว่าการนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอจะช่วยให้เกิดการขับขี้อย่างปลอดภัย

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

ด้านความรู้สึก

(0) ฉันรู้สึกว่าการปฏิบัติตามกฎจราจรทำให้เกิดความปลอดภัยในการขับขี

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

ด้านความพร้อมที่จะกระทำ

(0) ฉันจะนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอก่อนไปขับรถเช่าเสมอ

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

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก จะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ จะให้คะแนนในทิศทางกลับกัน พนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนรวมมากกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดการจัดการความเครียดจากการทำงาน

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดพนักงานขับรถเช่าด้านความสามารถในการทำงาน ภายใต้ความกดดัน มีความอดทน และควบคุมอารมณ์ได้ดี สามารถจัดการความเครียดในทางบวก ด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้ ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกคำตอบตามจริง 1 ระดับ แบบวัดมีจำนวน 12 ข้อ จากการนำไปทดลองใช้กับพนักงานขับรถเช่าจำนวน 50 คน พบว่ามีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .20 ถึง .65 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .78 เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัย คัดเลือกไว้ใช้จริงจำนวน 11 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .28 ถึง .53 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .74 แบบวัดมีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 11 – 66 คะแนน

ตัวอย่าง แบบวัดการจัดการความเครียดจากการทำงาน

(0) เมื่อรู้สึกเครียดจากการขับรถ ฉันพยายามนอนหลับพักผ่อนมากขึ้น

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

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก จะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ จะให้คะแนนในทิศทางกลับกัน พนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนรวมมากกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพแบบเอ

ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดบุคลิกภาพแบบเอของ วิสุทธิ์ อริยภิญโญ (2539) เป็นการเสนอถึงบุคลิกลักษณะต่อสถานการณ์ ซึ่งบุคลิกลักษณะนี้จะเป็นสิ่งที่เผยให้เห็นถึงการต่อสู้แข่งขัน ความริบร้อน ความก้าวร้าว และความเป็นศัตรู เพื่อให้ผู้ตอบเลือกตอบว่าเป็นจริงตามลักษณะของตนเองหรือไม่ ในปริมาณใด มาใช้มีจำนวน 15 ข้อ แต่ละข้อมีมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่น .76 ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแบบวัดดังกล่าวมาปรับใช้ เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกคำตอบตามจริง 1 ระดับ แบบวัดมีจำนวน 12 ข้อ จากการนำไปทดลองใช้กับพนักงานขับรถเช่าจำนวน 50 คน พบว่ามีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .35 ถึง .83 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .92 เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .46 ถึง .74 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .89 แบบวัดมีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 12 – 72 คะแนน

ตัวอย่าง แบบวัดบุคลิกภาพแบบเอ

(0) ฉันทนไม่ได้ที่ต้องเสียเวลารอ ไม่ว่าเรื่องอะไรก็ตาม

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

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางลบ จะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” แต่ถ้าเป็นข้อความทางบวก จะให้คะแนนในทิศทางกลับกัน พนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการทำงาน

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดพนักงานขับรถเช่าด้านความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนต่าง ๆ การรับรู้คุณค่าเกี่ยวกับความสำคัญหรือไม่สำคัญในผลตอบแทนต่าง ๆ และความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์เกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานของตนจะทำให้ผลงานประสบความสำเร็จ ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ คือ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกคำตอบตามจริง 1 ระดับ แบบวัดมีจำนวน 12 ข้อ จากการนำไปทดลองใช้กับพนักงานขับรถเช่าจำนวน 50 คน พบว่ามีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .20 ถึง .60 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .76

เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .56 ถึง .78 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .93 แบบวัดมีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 12 – 72 คะแนน

ตัวอย่าง แบบวัดแรงจูงใจในการทำงาน

(0) ฉันเห็นคุณค่าในการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าของฉัน

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

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก จะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ จะให้คะแนนในทิศทางกลับกัน พนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนรวมมากกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 7 แบบสอบถามวัดความรู้ในการขับขี่

ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดความรู้ในการขับขี่ ของ รวิกาญจน์ เตือนดาว (2547) เป็นแบบวัดความรู้เกี่ยวกับกฎจราจร ความรู้เกี่ยวกับวิธีการขับขี่ให้ปลอดภัย และความรู้เกี่ยวกับมารยาทในการขับขี่ จำนวน 15 ข้อ แต่ละข้อมีมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าเชื่อมั่นเท่ากับ .68 ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแบบวัดดังกล่าวมาปรับใช้ โดยแบบวัดฉบับนี้เป็นการวัดความรู้ในการขับขี่ของพนักงานขับรถเช่า เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกคำตอบตามจริง 1 ระดับ แบบวัดมีจำนวน 12 ข้อ จากการนำไปทดลองใช้กับพนักงานขับรถเช่าจำนวน 50 คน พบว่ามีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .18 ถึง .65 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .64 เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยคัดเลือกไว้ใช้จริงจำนวน 10 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .20 ถึง .54 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .64 แบบวัดมีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 10 – 60 คะแนน

ตัวอย่าง แบบวัดความรู้ในการขับขี่

(0) ผู้กินยาที่หาให้วง ไม่ควรขับรถ

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

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก จะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ จะให้คะแนนในทิศทางกลับกัน พนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนรวมมากกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 8 แบบสอบถามวัดการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง

ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง ของ ริวกายจน์ เตือนดาว (2547) มีเนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานขับรถว่าบุคคลรอบข้าง เช่น ญาติ เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือผู้ใช้การจราจรร่วมกันคนอื่น ๆ มีความตระหนักเกี่ยวกับการขับขี้อย่างปลอดภัยอย่างไร และคนรอบข้างคิดว่าตนเองควรมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบหรือไม่วัดโดยแบบวัดจำนวน 10 ข้อ แต่ละข้อมีมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าเชื่อมั่นเท่ากับ .85 ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแบบวัดดังกล่าวมาปรับใช้ โดยแบบวัดฉบับนี้เป็นการวัดการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างของพนักงานขับรถเช่า เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกคำตอบตามจริง 1 ระดับ แบบวัดมีจำนวน 12 ข้อ จากการนำไปทดลองใช้กับพนักงานขับรถเช่าจำนวน 50 คน พบว่ามีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .38 ถึง .65 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .57 เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยคัดเลือกไว้ใช้จริงจำนวน 10 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .38 ถึง .80 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .86 แบบวัดมีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 10 – 60 คะแนน

ตัวอย่าง แบบวัดการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง

(0) ฉันคิดว่าลูกค้าอยากให้อันขับรถถูกกฎจราจร

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

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก จะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ จะให้คะแนนในทิศทางกลับกัน พนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนรวมมากกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 9 แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า

ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ของ ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี (2532) มีเนื้อหาเกี่ยวกับหัวหน้าให้การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ เช่น ให้ความจริงใจ ให้กำลังใจในการทำงาน ทางด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น ให้ความรู้ คำปรึกษา พุดคุยแลกเปลี่ยนความคิด ทางด้านสิ่งของหรือบริการ เช่น วัสดุอุปกรณ์ การบริการต่างๆ ประกอบด้วยประโยคคำถามจำนวน 28 ข้อ แต่ละข้อมีมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” จนถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแบบวัดดังกล่าวมาปรับใช้ โดยแบบวัดฉบับนี้เป็นการวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าของพนักงานขับรถเช่า เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจเลือกคำตอบตามจริง 1 ระดับ แบบวัดมีจำนวน 12 ข้อ จากการนำไปทดลองใช้กับพนักงานขับรถเช่าจำนวน 50 คน พบว่ามีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .04 ถึง .60 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .67 เมื่อ

นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .29 ถึง .48 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .63 แบบวัดมีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 12 – 72 คะแนน

ตัวอย่าง แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า

ด้านการสนับสนุนด้านอารมณ์

(0) หัวหน้าเห็นถึงคุณค่าของฉันอย่างแท้จริง

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

ด้านการสนับสนุนด้านวัตถุ

(0) ฉันขาดวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน เพราะหัวหน้าไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องนี้

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

ด้านการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร

(0) หัวหน้ามักสั่งงานไม่ชัดเจน

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

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก จะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ จะให้คะแนนในทิศทางกลับกัน พนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนรวมมากกว่าค่าเฉลี่ย แสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้คะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย

วิธีหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดที่ใช้ในการวิจัย ไปหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้ ความเข้าใจในด้านที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัดเป็นผู้ตรวจสอบว่าแบบสอบถามแต่ละฉบับ สามารถวัดได้ถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ของเนื้อหาที่จะวัด โดยมีเนื้อหาครอบคลุมตามนิยามปฏิบัติการหรือไม่ ภาษาและสำนวนถ้อยคำของข้อความมีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ แล้วจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แบบสอบถามสมบูรณ์มากที่สุดก่อนนำไปทดลองใช้

2. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานขับรถที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-Total Correlation) แล้วเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าความสัมพันธ์กับคะแนนรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .20 ขึ้นไป ไว้ใช้ในแบบสอบถาม (วรณี แกมเกตุ. 2551: 224)

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะหาหลังจากที่ได้วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแล้ว โดยเลือกเฉพาะข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติและได้รับการปรับปรุงจนมีเนื้อหาครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นชนิดความสอดคล้องภายในด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ดูคุณภาพเครื่องมือวัดในตาราง 33 ภาคผนวก ข) (วรรณิ์ แกม-เกตุ. 2551: 233)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถที่ใช้เป็นสถานที่เก็บข้อมูล เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลงานวิจัย
2. เมื่อได้รับการอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยจึงขอเข้าพบผู้รับผิดชอบหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การดำเนินการเก็บข้อมูลมี 2 ลักษณะ คือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลให้ และผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 361 คน
4. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากแบบวัดทั้งหมดที่เก็บมา
5. ผู้วิจัยนำแบบวัดที่ครบถ้วนสมบูรณ์ มาดำเนินการจัดกระทำข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมมาได้นั้น เมื่อตรวจให้คะแนนเรียบร้อยแล้ว นำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติพรรณนา โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง
2. สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง (Two-way Analysis of Variance) สำหรับการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัยในข้อที่ 1-3
3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐาน (Enter Multiple Regression Analysis) สำหรับการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัยในข้อที่ 4

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมและการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยประเภทศึกษาความสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบและการทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาว่าลักษณะสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่ามากน้อยเพียงใด พร้อมกันนี้ก็ศึกษาว่าพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า 3 ด้าน (ด้านก่อนขับรถ ด้านขณะขับรถ และด้านหลังขับรถ) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่ามากน้อยเพียงใด โดยมีการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย 4 ข้อ

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ ผู้วิจัยเริ่มด้วยลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย 4 ข้อ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานขับรถเช่าทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์ ได้มาจากการสุ่มพนักงานขับรถเช่าซึ่งเป็นพนักงานประจำ ในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 26 บริษัท มา 20% จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากได้มา 5 บริษัท ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 440 คน ซึ่งเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 361 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม โดยมีรายละเอียดในตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม

ลักษณะทางชีวสังคม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ (ปี) ($\bar{X} = 37$ ปี)		
อายุน้อย (ไม่เกิน 37 ปี)	183	50.70
อายุมาก (38 ปีขึ้นไป)	178	49.30
รวม	361	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	223	61.80
ปริญญาตรีขึ้นไป	138	38.20
รวม	361	100.00
ประสบการณ์ในการขับรถเช่า (ปี) ($\bar{X} = 7$ ปี)		
ประสบการณ์น้อย (ไม่เกิน 7 ปี)	212	58.70
ประสบการณ์มาก (8 ปีขึ้นไป)	149	41.30
รวม	361	100.00
การอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถเช่า		
เคยผ่านการอบรม	200	55.40
ไม่เคยผ่านการอบรม	161	44.60
รวม	361	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางชีวสังคม สามารถอธิบายได้ว่า อายุ ของ พนักงานขับรถเช่ามีอายุเฉลี่ย 37 ปี เมื่อแบ่งพนักงานขับรถเช่าตามกลุ่มอายุเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุน้อยและกลุ่มอายุมาก พบว่ากลุ่มพนักงานขับรถเช่าที่มีอายุน้อยไม่เกิน 37 ปี มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70 และกลุ่มพนักงานขับรถเช่าที่มีอายุมาก 38 ปีขึ้นไป มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 ระดับการศึกษาของพนักงานขับรถเช่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 ประสบการณ์ในการขับรถเช่าของพนักงานขับรถเช่ามีประสบการณ์ในการขับรถเช่าเฉลี่ย 7 ปี เมื่อแบ่งตามกลุ่มประสบการณ์ในการขับรถเช่าเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มประสบการณ์มาก พบว่ากลุ่มพนักงานขับรถเช่าที่มีประสบการณ์น้อยไม่เกิน 7 ปี มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 และกลุ่มพนักงานขับรถเช่าที่มีประสบการณ์มาก 8 ปีขึ้นไป มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 และการอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถเช่า พบว่าพนักงานขับรถเช่าเคยผ่านการอบรม จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 และไม่เคยผ่านการอบรม จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า บุคลิกภาพแบบเอ แรงจูงใจในการทำงาน ความรู้ในการขับขี่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ การจัดการความเครียดจากการทำงาน และพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่า (n=361)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง	49.19	6.35
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	46.54	6.45
บุคลิกภาพแบบเอ	30.35	9.08
แรงจูงใจในการทำงาน	57.24	8.02
ความรู้ในการขับขี่	34.45	6.18
เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ	76.97	8.35
การจัดการความเครียดจากการทำงาน	45.61	6.54
พฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่า	121.48	14.44

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระจากตาราง 3 มาแบ่งกลุ่มเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ได้กลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ดังนี้

- การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง
กลุ่มต่ำ คือ น้อยกว่า 49.19 กลุ่มสูง คือ มากกว่าหรือเท่ากับ 49.19
- การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า
กลุ่มต่ำ คือ น้อยกว่า 46.54 กลุ่มสูง คือ มากกว่าหรือเท่ากับ 46.54
- บุคลิกภาพแบบเอ
กลุ่มต่ำ คือ น้อยกว่า 30.35 กลุ่มสูง คือ มากกว่าหรือเท่ากับ 30.35
- แรงจูงใจในการทำงาน
กลุ่มต่ำ คือ น้อยกว่า 57.24 กลุ่มสูง คือ มากกว่าหรือเท่ากับ 57.24
- ความรู้ในการขับขี่
กลุ่มต่ำ คือ น้อยกว่า 34.45 กลุ่มสูง คือ มากกว่าหรือเท่ากับ 34.45
- เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ
กลุ่มต่ำ คือ น้อยกว่า 76.97 กลุ่มสูง คือ มากกว่าหรือเท่ากับ 76.97
- การจัดการความเครียดจากการทำงาน
กลุ่มต่ำ คือ น้อยกว่า 45.61 กลุ่มสูง คือ มากกว่าหรือเท่ากับ 45.61

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอตามสมมติฐานในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกจะเป็นการศึกษาผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า เพื่อตอบสมมติฐานข้อที่ 1, 2 และ 3 โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทางทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม และส่วนที่สองจะเป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อหาตัวพยากรณ์ที่สำคัญใน 3 ด้าน เพื่อตอบสมมติฐานข้อที่ 4 โดยในแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า “พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก และมีความรู้ในการขับขี่มาก เป็นผู้ที่มีความประพฤติผิดชอบมากกว่าพนักงานในกลุ่มที่มีลักษณะอื่น ๆ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย” ผลการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่เป็นผู้ที่มีความประพฤติผิดชอบแสดงผลในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และความรู้ในการขับขี่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าสถิติเอฟ		
		การรับรู้บรรทัด ฐานทางสังคม	ความรู้ใน การขับขี่	ปฏิสัมพันธ์ แบบสองทาง
		จากคนรอบข้าง (ก)	(ข)	(กxข)
1. กลุ่มรวม	361	18.48*	11.39*	0.57
2. อายุน้อย	183	11.39*	18.48*	0.57
3. อายุมาก	178	3.76	38.38*	0.42
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	223	8.38*	27.37*	0.02
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	138	6.28*	27.08*	2.32
6. ประสบการณ์น้อย	212	16.00*	27.39*	0.95
7. ประสบการณ์มาก	149	1.47	26.32*	0.22
8. เคยผ่านการอบรม	200	8.56*	25.12*	2.00
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	161	7.41*	31.06*	0.17

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 2

กลุ่ม	ตัวแปร	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
1. กลุ่มรวม	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 125.29	ต่ำ = 118.42
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 126.23	ต่ำ = 117.48
2. อายุน้อย	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 125.29	ต่ำ = 118.42
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 126.23	ต่ำ = 117.48
3. อายุมาก	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 127.72	ต่ำ = 115.60
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 124.10	ต่ำ = 119.12
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 126.12	ต่ำ = 117.11
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 124.86	ต่ำ = 118.82
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 128.12	ต่ำ = 115.57
6. ประสบการณ์น้อย	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 126.16	ต่ำ = 118.68
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 127.31	ต่ำ = 117.53
7. ประสบการณ์มาก	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 126.37	ต่ำ = 115.30
8. เคยผ่านการอบรม	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 124.02	ต่ำ = 118.30
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 126.06	ต่ำ = 116.26
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 125.40	ต่ำ = 119.83
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 128.32	ต่ำ = 116.91

จากตาราง 4 การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (รายละเอียดกลุ่มย่อย ดูจากส่วนที่ 2) โดยแยกวิเคราะห์ตามตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ โดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำกว่าค่าเฉลี่ย มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่า ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยแต่อย่างใด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัว พบว่าจะแนพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าแปรปรวนไปตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้น กลุ่มอายุมาก และกลุ่มประสบการณ์มาก (ตาราง 4 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาตามค่าเฉลี่ย พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่า

เข้าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 125.29 และ 118.42) และในกลุ่มย่อยที่สำคัญ 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 125.29 และ 118.42) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 124.10 และ 119.12) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 124.86 และ 118.82) กลุ่มมีประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 126.16 และ 118.68) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 124.02 และ 118.30) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 125.40 และ 119.83) (ตาราง 4 ส่วนที่ 2)

เมื่อพิจารณาตัวแปรความรู้ในการขับขี่ พบว่าคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าแปรปรวนไปตามความรู้ในการขับขี่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 4 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาตามค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเข้าที่มีความรู้ในการขับขี่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเข้าที่มีความรู้ในการขับขี่มากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเข้าที่มีความรู้ในการขับขี่น้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 126.23 และ 117.48) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 126.23 และ 117.48) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 127.72 และ 115.60) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 126.12 และ 117.11) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 128.12 และ 115.57) กลุ่มมีประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 127.31 และ 117.53) กลุ่มมีประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 126.37 และ 115.30) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 126.06 และ 116.26) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 128.32 และ 116.91) (ตาราง 4 ส่วนที่ 2)

สรุปได้ว่า 1) ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่กับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้า ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 2) พนักงานขับรถเข้าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มอายุมาก และกลุ่มประสบการณ์มาก 3) พนักงานขับรถเข้าที่มีความรู้ในการขับขี่มากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

นอกจากการศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าโดยภาพรวมแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าอีก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านก่อนขับรถ (ตาราง 5) ด้านขณะขับรถ (ตาราง 6) และด้านหลังขับรถ (ตาราง 7) ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ตาราง 5 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถ
เข้าด้านก่อนขับรถ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและ
ความรู้ในการขับขี่ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าสถิติเอฟ		
		การรับรู้บรรทัด ฐานทางสังคม	ความรู้ใน การขับขี่	ปฏิสัมพันธ์
		จากคนรอบข้าง (ก)	(ข)	แบบสองทาง (กxข)
1. กลุ่มรวม	361	21.66*	31.18*	3.75*
2. อายุน้อย	183	16.04*	11.16*	6.29*
3. อายุมาก	178	7.11*	21.23*	0.05
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	223	7.87*	17.77*	0.23
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	138	14.44*	13.60*	5.25*
6. ประสบการณ์น้อย	212	25.79*	16.81*	5.05*
7. ประสบการณ์มาก	149	1.71	13.98*	0.33
8. เคยผ่านการอบรม	200	12.99*	18.44*	4.24*
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	161	8.69*	11.50*	0.49

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 2

กลุ่ม	ตัวแปร	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า	
		ด้านก่อนขับรถ	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
1. กลุ่มรวม	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 45.27	ต่ำ = 42.44
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 45.56	ต่ำ = 42.15
2. อายุน้อย	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 45.76	ต่ำ = 42.21
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 45.47	ต่ำ = 42.51
3. อายุมาก	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 44.84	ต่ำ = 42.60
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 45.65	ต่ำ = 41.79
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 44.90	ต่ำ = 42.84
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 45.41	ต่ำ = 42.32
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 45.86	ต่ำ = 41.83
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 45.80	ต่ำ = 41.89
6. ประสบการณ์น้อย	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 46.23	ต่ำ = 42.10
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 45.83	ต่ำ = 42.50
7. ประสบการณ์มาก	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 45.18	ต่ำ = 41.74
8. เคยผ่านการอบรม	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 45.52	ต่ำ = 42.61
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 45.80	ต่ำ = 42.33
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 45.02	ต่ำ = 42.22
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 45.23	ต่ำ = 42.01

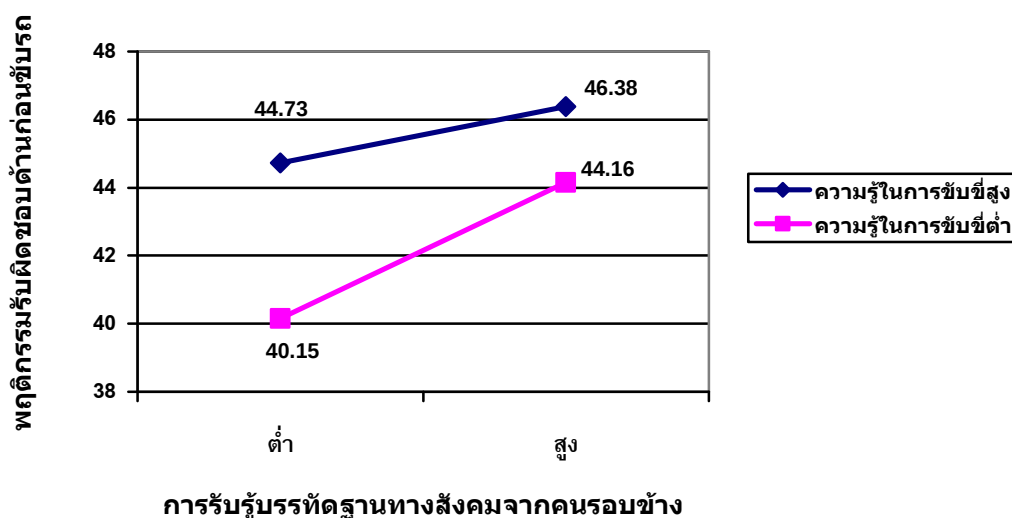
จากตาราง 5 การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (รายละเอียดกลุ่มย่อย ดูจากส่วนที่ 2) โดยแยกวิเคราะห์ตามตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ โดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นสูงและต่ำกว่าค่าเฉลี่ย มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ พบผลว่าพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่กับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวม (ตาราง 17 ภาพประกอบ 4 ภาคผนวก ก) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 4 กลุ่มได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ตาราง 18 ภาพประกอบ 5 ภาคผนวก ก) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ตาราง 19 ภาพประกอบ 6 ภาคผนวก ก) กลุ่มประสบการณ์น้อย (ตาราง 20 ภาพประกอบ 7 ภาคผนวก ก) และกลุ่มเคยผ่านการอบรม (ตาราง 21 ภาพประกอบ 8 ภาคผนวก ก) เมื่อนำคะแนน

เฉลี่ยของ 4 กลุ่ม ที่แบ่งตามระดับของตัวแปรอิสระทั้งสองมาเปรียบเทียบกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ พบว่า 1) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก ถ้าเป็นผู้ที่มีความรู้ในการขับขี่มากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่น้อย 2) พนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่มาก ถ้าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย 3) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย ถ้าเป็นผู้ที่มีความรู้ในการขับขี่มากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่น้อย 4) พนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่น้อย ถ้าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย 5) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีความรู้ในการขับขี่มากพร้อมกัน เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อยและมีความรู้ในการขับขี่น้อยพร้อมกัน อาจกล่าวได้ว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีความรู้ในการขับขี่มากเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากที่สุด

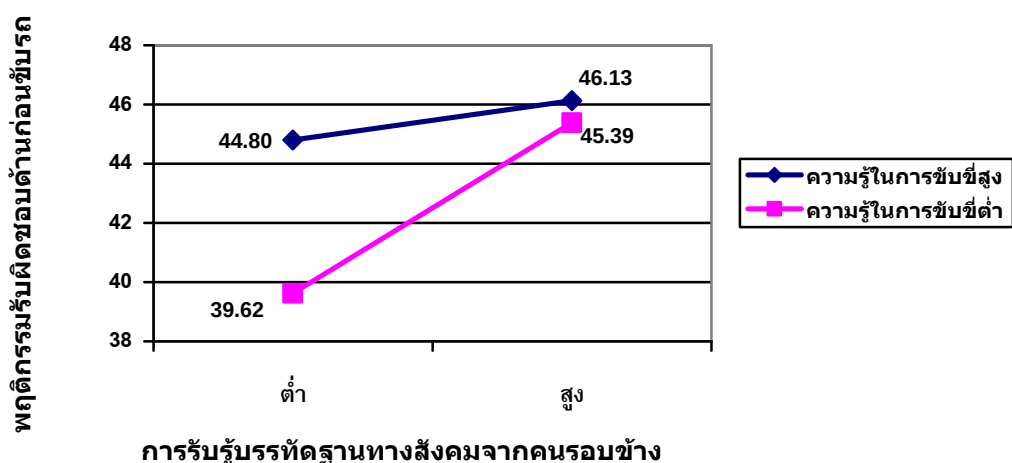
เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัว พบว่าคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถ แปรปรวนไปตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มประสบการณ์มาก (ตาราง 5 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาตามค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านพฤติกรรมก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 45.27 และ 42.44) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 7 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 45.76 และ 42.21) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 44.84 และ 42.60) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 44.90 และ 42.84) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 45.86 และ 41.83) กลุ่มมีประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 46.23 และ 42.10) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 45.52 และ 42.61) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 45.02 และ 42.22) (ตาราง 5 ส่วนที่ 2)

เมื่อพิจารณาตัวแปรความรู้ในการขับขี่ พบว่าคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถ แปรปรวนไปตามความรู้ในการขับขี่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 5 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาตามค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่มากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่น้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 45.56 และ 42.15) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 45.47 และ 42.51) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 45.65 และ 41.79) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 45.41 และ 42.32) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 45.80 และ 41.89) กลุ่มมีประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 45.83 และ 42.50) กลุ่มมีประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 45.18 และ

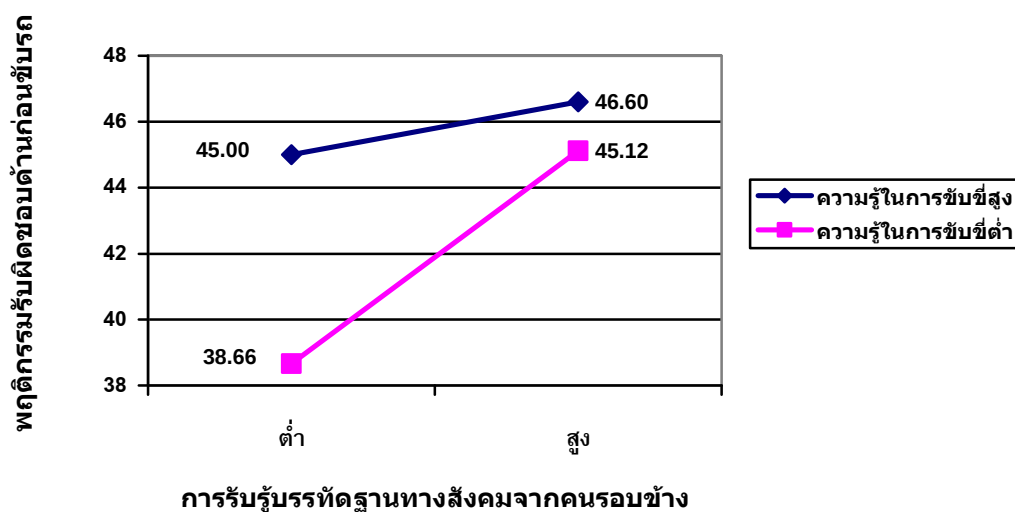
41.74) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 45.80 และ 42.33) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 45.23 และ 42.01) (ตาราง 5 ส่วน ที่ 2)



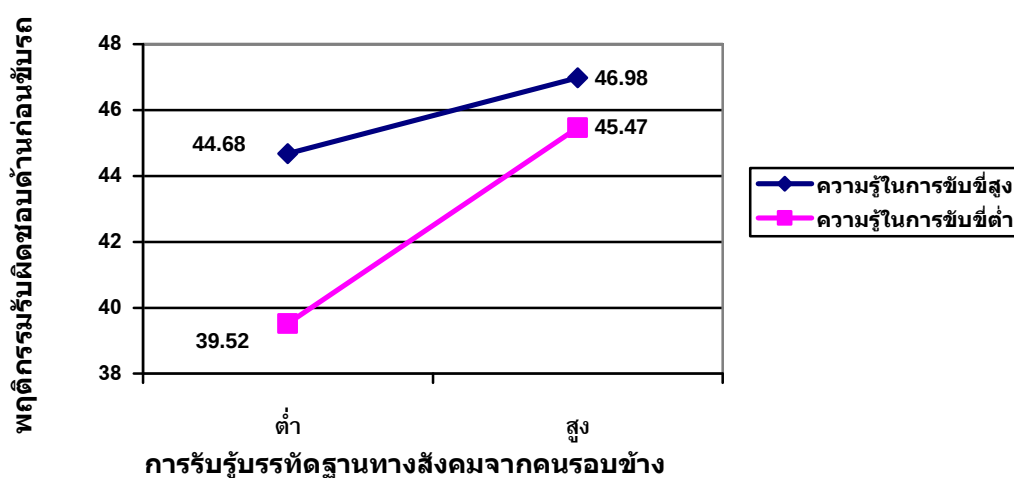
ภาพประกอบ 4 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากครอบครัว
ข้างและความรู้ในการขับขี่ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของ
พนักงานขับรถเข้าด้านก่อนขับรถ ในกลุ่มรวม



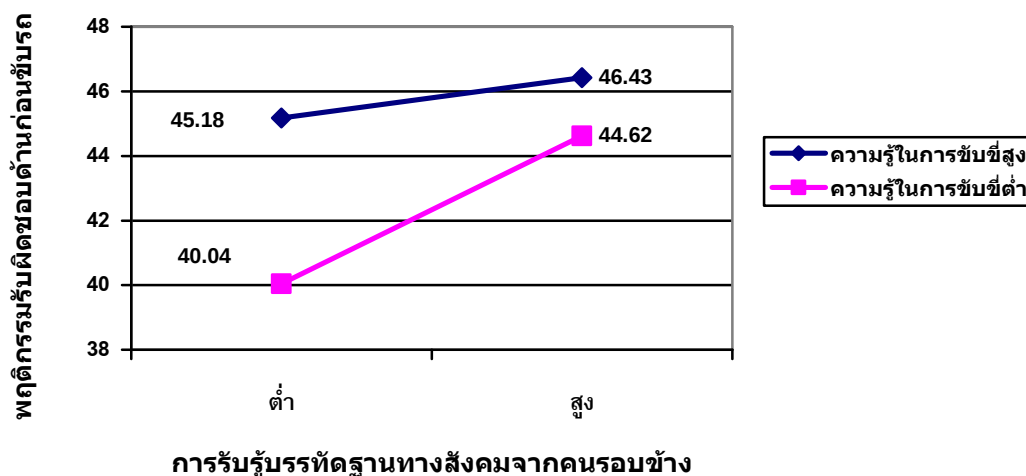
ภาพประกอบ 5 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากครอบครัว และความรู้ในการขับขี่ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด่านก่อนขับรถ ในกลุ่มอายุน้อย



ภาพประกอบ 6 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านก่อนขับรถ ในกลุ่มปริญาตรีขึ้นไป



ภาพประกอบ 7 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านก่อนขับรถ ในกลุ่มระดับประสบการณ์น้อย



ภาพประกอบ 8 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่าง การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และความรู้ในการขับขี่ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพหุกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านก่อนเข้ารับรถ ในกลุ่มเคยผ่านการอบรม

สรุปได้ว่า พนักงานขับรถเข้าที่มีพหุกรรมรับผิดชอบด้านก่อนเข้ารับรถมาก ได้แก่ 1) พนักงานขับรถเข้าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากเป็นผู้ที่มีพหุกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มประสบการณ์มาก 2) พนักงานขับรถเข้าที่มีความรู้ในการขับขี่มากเป็นผู้ที่มีพหุกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3) พนักงานขับรถเข้าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและความรู้ในการขับขี่มากเป็นผู้ที่มีพหุกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มรวม และกลุ่มประสบการณ์น้อย 4) พนักงานขับรถเข้าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากแต่มีความรู้ในการขับขี่น้อยเป็นผู้ที่มีพหุกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มอายุน้อย กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มเคยผ่านการอบรม 5) พนักงานขับรถเข้าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อยแต่มีความรู้ในการขับขี่มากเป็นผู้ที่มีพหุกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มอายุน้อย กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มเคยผ่านการอบรม

ตาราง 6 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถ
เข้าด้านขณะขับรถ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและ
ความรู้ในการขับขี่ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าสถิติเอฟ		
		การรับรู้บรรทัด ฐานทางสังคม จากคนรอบข้าง (ก)	ความรู้ใน การขับขี่ (ข)	ปฏิสัมพันธ์ แบบสองทาง (กxข)
1. กลุ่มรวม	361	0.06	69.22*	0.07
2. อายุน้อย	183	1.14	35.79*	0.52
3. อายุมาก	178	0.73	33.13*	0.27
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	223	0.17	32.14*	0.35
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	138	0.01	37.74*	0.07
6. ประสบการณ์น้อย	212	0.55	46.10*	0.10
7. ประสบการณ์มาก	149	0.22	22.12*	0.00
8. เคยผ่านการอบรม	200	0.13	32.75*	0.41
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	161	0.10	42.04*	2.26

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 2

กลุ่ม	ตัวแปร	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า	
		ด้าน <u>ขณะขับรถ</u>	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
1. กลุ่มรวม	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 38.80	ต่ำ = 33.66
2. อายุน้อย	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 38.89	ต่ำ = 33.65
3. อายุมาก	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 38.73	ต่ำ = 33.65
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 38.38	ต่ำ = 34.02
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 39.49	ต่ำ = 33.10
6. ประสบการณ์น้อย	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 39.10	ต่ำ = 33.57
7. ประสบการณ์มาก	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 38.36	ต่ำ = 33.76
8. เคยผ่านการอบรม	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 37.97	ต่ำ = 33.18
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 40.17	ต่ำ = 34.23

จากตาราง 6 การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (รายละเอียดกลุ่มย่อย ดูจากส่วนที่ 2) โดยแยกวิเคราะห์ตามตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ โดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นสูงและต่ำกว่าค่าเฉลี่ย มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่า ด้านขณะขับรถ ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่กับพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่า ด้านขณะขับรถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยแต่อย่างใด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัว พบว่าคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านขณะขับรถ ไม่แปรปรวนไปตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

เมื่อพิจารณาตัวแปรความรู้ในการขับขี่ พบว่าคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านขณะขับรถ แปรปรวนไปตามความรู้ในการขับขี่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 6 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาตามค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่มากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อขณะขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่น้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 38.80 และ 33.66) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 38.89 และ 33.65) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 38.73 และ 33.65) กลุ่มต่ำ

กว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 38.38 และ 34.02) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 39.49 และ 33.10) กลุ่มมีประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 39.10 และ 33.57) กลุ่มมีประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 38.36 และ 33.76) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 37.97 และ 33.18) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 40.17 และ 34.23) (ตาราง 6 ส่วนที่ 2)

สรุปได้ว่า 1) ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขี้กับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าในด้านขณะขับรถ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 2) ไม่พบพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากกับพฤติกรรมรับผิดชอบในด้านขณะขับรถ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3) พนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขี้มากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบในด้านขณะขับรถ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

ตาราง 7 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขี้ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าสถิติเอฟ		
		การรับรู้บรรทัด ฐานทางสังคม	ความรู้ใน การขี้	ปฏิสัมพันธ์ แบบสองทาง
		จากคนรอบข้าง (ก)	(ข)	(กข)
1. กลุ่มรวม	361	23.20*	9.95*	0.68
2. อายุน้อย	183	12.57*	0.56	0.21
3. อายุมาก	178	9.68*	14.35*	0.57
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	223	16.42*	5.55*	0.01
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	138	6.66*	4.20*	2.01
6. ประสบการณ์น้อย	212	19.27*	1.61	0.93
7. ประสบการณ์มาก	149	4.83*	10.82*	0.13
8. เคยผ่านการอบรม	200	13.73*	3.37	0.83
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	161	9.81*	7.05*	0.06

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 2

กลุ่ม	ตัวแปร	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า	
		ด้าน <u>หลังขับรถ</u>	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
1. กลุ่มรวม	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 47.37	ต่ำ = 44.55
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 46.88	ต่ำ = 45.04
2. อายุน้อย	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 47.32	ต่ำ = 44.42
3. อายุมาก	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 47.48	ต่ำ = 44.87
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 47.76	ต่ำ = 44.58
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 47.39	ต่ำ = 44.44
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 46.77	ต่ำ = 45.06
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 47.29	ต่ำ = 44.74
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 47.03	ต่ำ = 45.00
6. ประสบการณ์น้อย	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 47.92	ต่ำ = 44.58
7. ประสบการณ์มาก	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 46.71	ต่ำ = 44.68
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 47.21	ต่ำ = 44.18
8. เคยผ่านการอบรม	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 47.59	ต่ำ = 44.46
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	การรับรู้บรรทัดฐาน	สูง = 47.19	ต่ำ = 44.67
	ความรู้ในการขับขี่	สูง = 47.00	ต่ำ = 44.86

จากตาราง 7 การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (รายละเอียดกลุ่มย่อย ดูจากส่วนที่ 2) โดยแยกวิเคราะห์ตามตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ โดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นสูงและต่ำกว่าค่าเฉลี่ย มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถ ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่กับพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยแต่อย่างใด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัว พบว่าคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถ แปรปรวนไปตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 7 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาตามค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 47.37 และ 44.55) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 47.32 และ 44.42) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 47.48 และ 44.87) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 47.39 และ 44.44) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 47.29 และ 44.74) กลุ่มมีประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 47.92 และ 44.58) กลุ่มมีประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 46.71 และ 44.68) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 47.59 และ 44.46) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 47.19 และ 44.67) (ตาราง 7 ส่วนที่ 2)

เมื่อพิจารณาตัวแปรความรู้ในการขับขี่ พบว่าคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถ แปรปรวนไปตามความรู้ในการขับขี่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มอายุน้อย กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มเคยผ่านการอบรม (ตาราง 7 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาตามค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่มากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่น้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 46.88 และ 45.04) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 47.76 และ 44.58) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 46.77 และ 45.06) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 47.03 และ 45.00) กลุ่มมีประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 47.21 และ 44.18) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 47.00 และ 44.86) (ตาราง 7 ส่วนที่ 2)

สรุปได้ว่า 1) ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่กับพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 2) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3) พนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่มากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มอายุน้อย กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มเคยผ่านการอบรม

4.2.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า “พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมาก เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบมากกว่า พนักงานในกลุ่มที่มีลักษณะอื่น ๆ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย” ผลการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า แสดงผลในตาราง 8

ตาราง 8 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยกลุ่ม 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าสถิติเอฟ		
		การรับรู้	เจตคติที่ดีต่อ	ปฏิสัมพันธ์
		บรรทัดฐาน	พฤติกรรม	แบบสองทาง
		ทางสังคมจาก คนรอบข้าง (ก)	รับผิดชอบต่อ รับผิดชอบ (ข)	(กxข)
1. กลุ่มรวม	361	0.06	62.50*	3.03
2. อายุน้อย	183	0.78	18.60*	0.68
3. อายุมาก	178	0.27	48.19*	2.90
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	223	0.00	38.55*	0.53
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	138	0.21	22.15*	3.18
6. ประสบการณ์น้อย	212	1.54	21.50*	0.89
7. ประสบการณ์มาก	149	1.32	45.52*	4.79*
8. เคยผ่านการอบรม	200	0.76	19.70*	2.27
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	161	0.28	49.09*	1.06

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

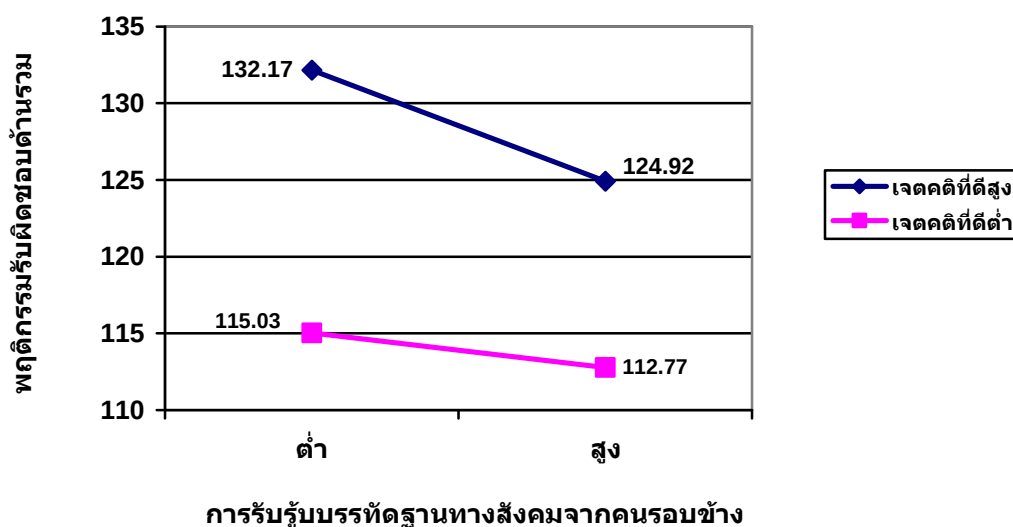
ส่วนที่ 2

กลุ่ม	ตัวแปร	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
1. กลุ่มรวม	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 127.80	ต่ำ = 115.83
2. อายุน้อย	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 127.23	ต่ำ = 117.47
3. อายุมาก	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 128.27	ต่ำ = 114.22
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 127.87	ต่ำ = 116.34
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 127.67	ต่ำ = 114.99
6. ประสบการณ์น้อย	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 127.50	ต่ำ = 117.69
7. ประสบการณ์มาก	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 128.55	ต่ำ = 113.90
8. เคยผ่านการอบรม	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 126.46	ต่ำ = 116.60
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 129.67	ต่ำ = 115.29

จากตาราง 8 การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (รายละเอียดกลุ่มย่อย ดูจากส่วนที่ 2) โดยแยกวิเคราะห์ตามตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ โดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำกว่าค่าเฉลี่ย มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า พบผลว่าพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มประสบการณ์มาก (ตาราง 22 ภาพประกอบ 9 ภาคผนวก ก) เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยของ 4 กลุ่ม ที่แบ่งตามระดับของตัวแปรอิสระทั้งสองมาเปรียบเทียบกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ พบว่า 1) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย ถ้าเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย 2) พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่ามาก ถ้าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย และ 3) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่ามากพร้อมกันสองด้าน มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าที่มีลักษณะสองด้านน้อยพร้อมกัน

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัว พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าไม่แปรปรวนไปตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 8 ส่วนที่ 2)

เมื่อพิจารณาตัวแปรเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าแปรปรวนไปตามเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยที่ (ตาราง 8 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 127.80 และ 115.83) และในกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 127.23 และ 117.47) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 128.27 และ 114.22) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 127.87 และ 116.34) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 127.67 และ 114.99) กลุ่มประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 127.50 และ 117.69) กลุ่มประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 128.55 และ 113.90) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 126.46 และ 116.60) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 129.67 และ 115.29) (ตาราง 8 ส่วนที่ 2)



ภาพประกอบ 9 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ในกลุ่มประสบการณ์มาก

สรุปได้ว่า 1) ไม่พบพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 2) พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบ พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มประสบการณ์มาก

นอกจากการศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าโดยภาพรวมแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าอีก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านก่อนขับรถ (ตาราง 9) ด้านขณะขับรถ (ตาราง 10) และด้านหลังขับรถ (ตาราง 11) ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ตาราง 9 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าสถิติเอฟ		
		การรับรู้บรรทัด ฐานทางสังคม	เจตคติที่ดีต่อ พฤติกรรม	ปฏิสัมพันธ์
		จากคนรอบข้าง (ก)	รับผิดชอบ (ข)	แบบสองทาง (กxข)
1. กลุ่มรวม	361	3.47	35.48*	2.11
2. อายุน้อย	183	3.06	13.58*	1.55
3. อายุมาก	178	0.72	22.49*	0.72
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	223	0.54	17.87*	1.37
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	138	3.53	17.82*	0.90
6. ประสบการณ์น้อย	212	6.79*	14.22*	0.58
7. ประสบการณ์มาก	149	0.11	21.41*	3.57
8. เคยผ่านการอบรม	200	3.87*	10.81*	3.86*
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	161	0.83	24.24*	0.05

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 2

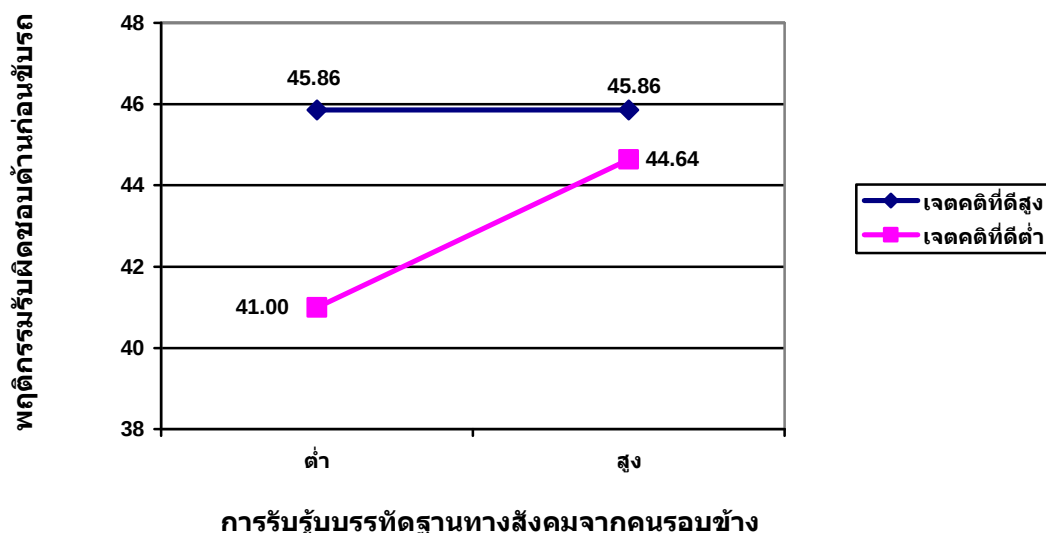
กลุ่ม	ตัวแปร	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเช่า	
		ด้าน <u>ก่อนขับรถ</u>	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
1. กลุ่มรวม	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 45.90	ต่ำ = 41.96
2. อายุน้อย	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 46.17	ต่ำ = 42.52
3. อายุมาก	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 45.63	ต่ำ = 41.42
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 45.82	ต่ำ = 42.41
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 46.04	ต่ำ = 41.09
6. ประสบการณ์น้อย	การรับรู้บรรทัดฐานฯ	สูง = 45.47	ต่ำ = 43.06
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 46.00	ต่ำ = 42.52
7. ประสบการณ์มาก	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 45.83	ต่ำ = 41.43
8. เคยผ่านการอบรม	การรับรู้บรรทัดฐานฯ	สูง = 45.25	ต่ำ = 43.43
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 45.86	ต่ำ = 42.82
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 45.97	ต่ำ = 41.23

จากตาราง 9 การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (รายละเอียดกลุ่มย่อย ดูจากส่วนที่ 2) โดยแยกวิเคราะห์ตามตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ โดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำกว่าค่าเฉลี่ย มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถ พบผลว่าพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มเคยผ่านการอบรม (ตาราง 23 ภาคผนวก ก ภาพประกอบ 10) เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยของ 4 กลุ่ม ที่แบ่งตามระดับของตัวแปรอิสระทั้งสองมาเปรียบเทียบกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ พบว่า 1) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย ถ้าเป็นผู้มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อน้อย 2) พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย และ 3) พนักงานขับรถเช่า

ที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมาก พร้อมกันสองด้าน มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากกว่าผู้ที่มีลักษณะสองด้านน้อยพร้อมกัน

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัว พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ แปรปรวนไปตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างในกลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มเคยผ่านการอบรม (ตาราง 9 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย ในกลุ่มย่อยที่สำคัญ 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 45.47 และ 43.06) และกลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 45.25 และ 43.43) (ตาราง 9 ส่วนที่ 2)

เมื่อพิจารณาตัวแปรเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถ แปรปรวนไปตามเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบทั้งในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย (ตาราง 9 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อยในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 45.90 และ 41.90) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 46.17 และ 42.52) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 45.63 และ 41.42) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 45.82 และ 42.41) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 46.04 และ 41.09) กลุ่มประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 46.00 และ 42.52) กลุ่มประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 45.83 และ 41.43) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 45.86 และ 42.82) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 45.97 และ 41.23) (ตาราง 9 ส่วนที่ 2)



ภาพประกอบ 10 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถ ในกลุ่มเคยผ่านการอบรม

สรุปได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถ ได้แก่ 1) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถ พบในกลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มเคยผ่านการอบรม 2) พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถ พบในกลุ่มเคยผ่านการอบรม

ตาราง 10 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านขณะขับรถ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

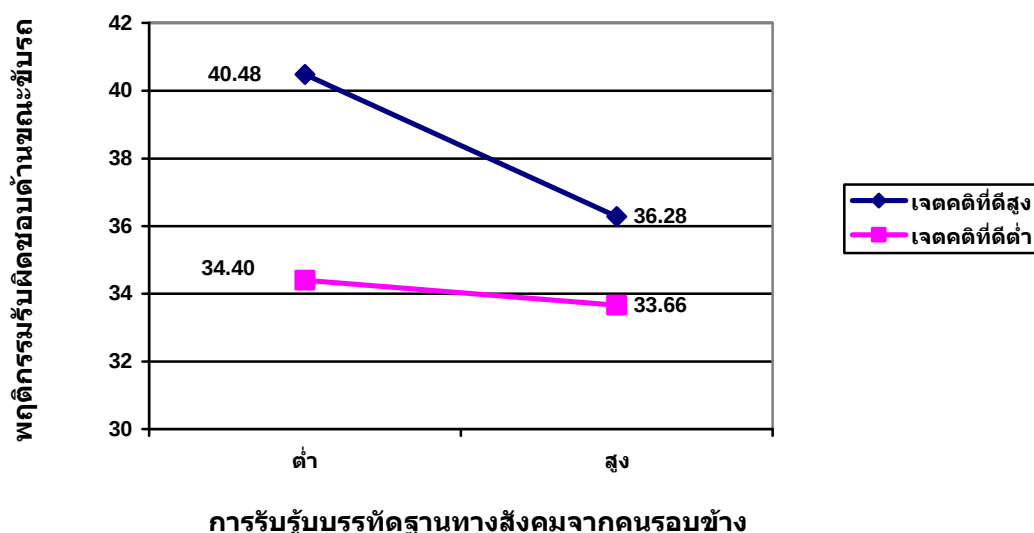
กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าสถิติเอฟ		
		การรับรู้บรรทัด	เจตคติที่ดีต่อ	ปฏิสัมพันธ์
		ฐานทางสังคม	พฤติกรรม	แบบสองทาง
		จากคนรอบข้าง	รับผิดชอบ	(กxข)
		(ก)	(ข)	
1. กลุ่มรวม	350	5.10*	31.12*	1.56
2. อายุน้อย	183	0.63	9.86*	0.02
3. อายุมาก	178	5.74*	22.47*	4.00*
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	223	2.92	24.31*	0.00
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	138	1.29	6.80*	3.44
6. ประสบการณ์น้อย	212	1.35	11.15*	0.80
7. ประสบการณ์มาก	149	4.05*	20.70*	1.32
8. เคยผ่านการอบรม	200	0.86	10.83*	0.14
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	161	6.05*	23.98*	2.13

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากและมีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก พร้อมกันสองด้านมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านขณะขับรถมากกว่าผู้ที่มีลักษณะสองด้านน้อยพร้อมกัน

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัว พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านขณะขับรถ แปรปรวนไปตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างในกลุ่มรวม กลุ่มอายุมาก กลุ่มประสบการณ์มาก และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ตาราง 10 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ย พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านขณะขับรถ มากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 35.40 และ 37.00) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 34.97 และ 37.26) กลุ่มประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 34.98 และ 37.08) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 35.80 และ 38.29) (ตาราง 10 ส่วนที่ 2)

เมื่อพิจารณาตัวแปรเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านขณะขับรถ แปรปรวนไปตามเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 10 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านขณะขับรถ มากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 38.17 และ 34.23) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 37.88 และ 34.60) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 38.38 และ 33.85) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 38.39 และ 34.14) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 37.83 และ 34.55) กลุ่มประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 38.05 และ 34.78) กลุ่มประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 38.41 และ 33.65) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 37.18 และ 33.91) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 39.52 และ 34.57) (ตาราง 10 ส่วนที่ 2)



ภาพประกอบ 11 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านขณะขับรถ ในกลุ่มอายุมาก

สรุปได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านขณะขับรถ ได้แก่ 1) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อ พบในกลุ่มรวม กลุ่มอายุมาก กลุ่มประสบการณ์มาก และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม 2) พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อ พบในกลุ่มอายุมาก

ตาราง 11 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับริถ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าสถิติเอฟ		
		การรับรู้บรรทัด	เจตคติที่ดีต่อ	ปฏิสัมพันธ์
		ฐานทางสังคม	พฤติกรรม	แบบสองทาง
		จากคนรอบข้าง	รับผิดชอบ	(กxข)
		(ก)	(ข)	
1. กลุ่มรวม	361	2.59	56.88*	1.85
2. อายุน้อย	183	3.00	11.65*	1.26
3. อายุมาก	178	0.43	54.61*	0.61
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	223	2.51	30.32*	0.23
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	138	0.47	24.74*	1.87
6. ประสบการณ์น้อย	212	4.66*	17.73*	0.28
7. ประสบการณ์มาก	149	0.02	45.32*	4.33*
8. เคยผ่านการอบรม	200	2.56	19.64*	2.19
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	161	0.53	41.60*	0.19

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

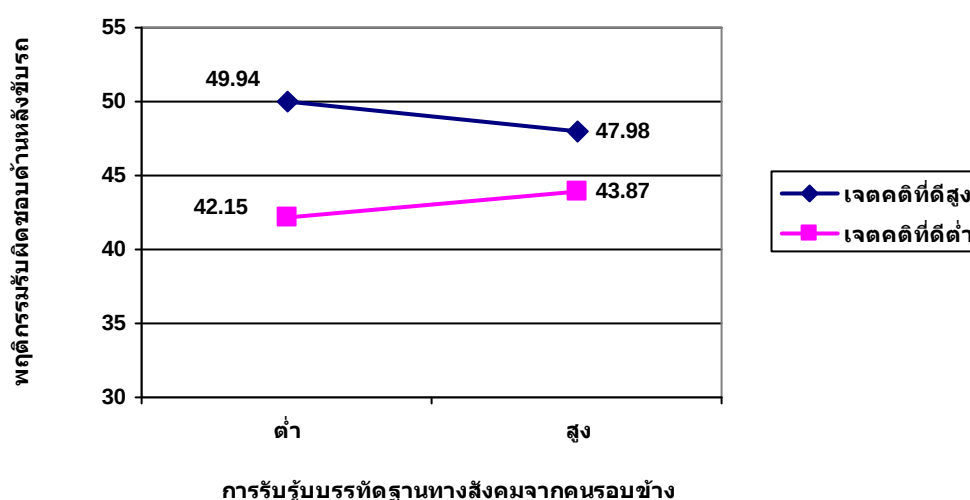
ส่วนที่ 2

กลุ่ม	ตัวแปร	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า	
		ด้าน <u>หลังขับรถ</u>	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
1. กลุ่มรวม	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 48.31	ต่ำ = 43.79
2. อายุน้อย	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 47.60	ต่ำ = 44.60
3. อายุมาก	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 48.99	ต่ำ = 43.00
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 48.20	ต่ำ = 44.02
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 48.40	ต่ำ = 43.33
6. ประสบการณ์น้อย	การรับรู้บรรทัดฐานฯ	สูง = 47.13	ต่ำ = 45.36
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 47.97	ต่ำ = 44.51
7. ประสบการณ์มาก	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 48.96	ต่ำ = 43.01
8. เคยผ่านการอบรม	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 48.19	ต่ำ = 44.16
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 48.48	ต่ำ = 43.52

จากตาราง 11 การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (รายละเอียดกลุ่มย่อย ดูจากส่วนที่ 2) โดยแยกวิเคราะห์ตามตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถ พบผลว่าพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มประสบการณ์มาก (ตาราง 25 ภาคผนวก ก ภาพประกอบ 12) เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยของ 4 กลุ่ม ที่แบ่งตามระดับของตัวแปรอิสระทั้งสองมาเปรียบเทียบกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ พบว่า 1) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย ถ้าเป็นผู้มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อน้อย 2) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก ถ้าเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อน้อย และ 3) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อมากพร้อมกันสองด้านมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถมากกว่าผู้ที่มีลักษณะสองด้านน้อยพร้อมกัน

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัว พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถ แปรปรวนไปตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างในกลุ่มประสบการณ์น้อย (ตาราง 11 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อหลังขับรถมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย ในกลุ่มย่อยที่สำคัญ 1 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 47.13 และ 45.36) (ตาราง 11 ส่วนที่ 2)

เมื่อพิจารณาตัวแปรเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถ แปรปรวนไปตามเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 11 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อที่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อหลังขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อน้อยในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 48.31 และ 43.79) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 47.60 และ 44.60) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 48.99 และ 43.00) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 48.20 และ 44.02) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 48.40 และ 43.33) กลุ่มประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 47.97 และ 44.51) กลุ่มประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 48.96 และ 43.01) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 48.19 และ 44.16) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 48.48 และ 43.52) (ตาราง 11 ส่วนที่ 2)



ภาพประกอบ 12 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบต่อของพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถ ในกลุ่มประสบการณ์มาก

สรุปได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับ
รถ ได้แก่ 1) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากเป็นผู้ที่มี
 พฤติกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มประสบการณ์น้อย 2) พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม
 รับผิดชอบมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3) พนักงานขับรถเช่าที่มี
 การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากเป็นผู้
 ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มประสบการณ์มาก

4.2.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า “พนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคม
 จากหัวหน้ามาก และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมาก เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า
 พนักงานในกลุ่มที่มีลักษณะตรงข้าม ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย” ผลการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์
 ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่สัมพันธ์กับ
 พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า แสดงผลในตาราง 12

ตาราง 12 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยกลุ่ม 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าสถิติเอฟ		
		การสนับสนุน	เจตคติที่ดีต่อ	ปฏิสัมพันธ์
		ทางสังคมจาก หัวหน้า (ก)	พฤติกรรม รับผิดชอบ (ข)	แบบสองทาง (กxข)
1. กลุ่มรวม	361	28.29*	43.48*	2.75
2. อายุน้อย	183	21.07*	14.22*	0.59
3. อายุมาก	178	7.87*	32.68*	2.67
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	223	12.95*	28.27*	0.54
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	138	17.80*	17.33*	3.50
6. ประสบการณ์น้อย	212	18.72*	18.30*	2.25
7. ประสบการณ์มาก	149	7.61*	27.12*	0.26
8. เคยผ่านการอบรม	200	20.51*	16.23*	2.31
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	161	7.55*	32.22*	0.93

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 2

กลุ่ม	ตัวแปร	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
1. กลุ่มรวม	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 125.44	ต่ำ = 117.87
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 126.35	ต่ำ = 116.97
2. อายุน้อย	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 126.94	ต่ำ = 117.65
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 126.11	ต่ำ = 118.48
3. อายุมาก	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 123.91	ต่ำ = 118.29
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 126.83	ต่ำ = 115.38
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 125.32	ต่ำ = 119.06
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 126.81	ต่ำ = 117.56
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 125.72	ต่ำ = 115.37
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 125.65	ต่ำ = 115.44
6. ประสบการณ์น้อย	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 126.31	ต่ำ = 117.81
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 126.26	ต่ำ = 117.86
7. ประสบการณ์มาก	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 123.79	ต่ำ = 117.93
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 126.39	ต่ำ = 115.33
8. เคยผ่านการอบรม	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 125.65	ต่ำ = 116.66
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 125.15	ต่ำ = 117.16
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 125.24	ต่ำ = 119.62
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 128.23	ต่ำ = 116.63

จากตาราง 12 การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (รายละเอียดกลุ่มย่อย ดูจากส่วนที่ 2) โดยแยกวิเคราะห์ตามตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ โดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำกว่าค่าเฉลี่ย มีตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่า พบผลว่าไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยแต่อย่างใด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัว พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าแปรปรวนไปตามการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 12 ส่วนที่

1) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 125.44 และ 117.87) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 126.94 และ 117.65) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 123.91 และ 118.29) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 125.32 และ 119.06) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 125.72 และ 115.37) กลุ่มประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 126.31 และ 117.81) กลุ่มประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 123.79 และ 117.93) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 125.65 และ 116.66) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 125.24 และ 119.62) (ตาราง 12 ส่วนที่ 2)

เมื่อพิจารณาตัวแปรเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า แปรปรวนไปตามเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 12 ส่วนที่ 1) โดยเมื่อพิจารณาตามค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 126.35 และ 116.97) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 126.11 และ 118.48) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 126.83 และ 115.38) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 126.81 และ 117.56) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 125.65 และ 115.44) กลุ่มประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 126.26 และ 117.86) กลุ่มประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 126.39 และ 115.33) กลุ่มเคยผ่านการอบรม และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 125.15 และ 117.16) (ค่าเฉลี่ย 128.23 และ 116.63) (ตาราง 12 ส่วนที่ 2)

สรุปได้ว่า 1) ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 2) พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อยเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3) พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อยเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

นอกจากการศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าโดยภาพรวมแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าอีก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านก่อนขับรถ (ตาราง 13) ด้านขณะขับรถ (ตาราง 14) และด้านหลังขับรถ (ตาราง 15) ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ตาราง 13 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านก่อนขับรถ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าสถิติเอฟ		
		การสนับสนุน	เจตคติที่ดีต่อ	ปฏิสัมพันธ์
		ทางสังคมจาก	พฤติกรรม	แบบสองทาง
		หัวหน้า (ก)	รับผิดชอบต่อ รับผิดชอบ (ข)	(กxข)
1. กลุ่มรวม	361	17.15*	30.33*	1.99
2. อายุน้อย	183	13.13*	13.20*	0.54
3. อายุมาก	178	4.74*	17.96*	1.55
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	223	8.27*	13.40*	0.01
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	138	11.27*	20.92*	6.85*
6. ประสบการณ์น้อย	212	9.50*	18.45*	2.70
7. ประสบการณ์มาก	149	5.73*	12.52*	0.07
8. เคยผ่านการอบรม	200	9.41*	12.74*	1.60
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	161	7.36*	17.18*	0.39

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 2

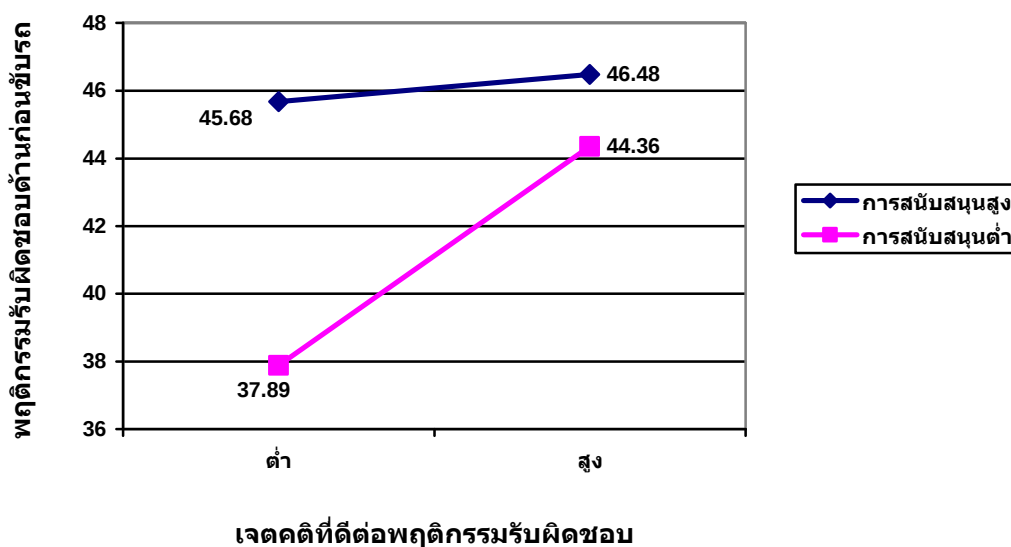
กลุ่ม	ตัวแปร	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า	
		ด้านก่อนขับรถ	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
1. กลุ่มรวม	การสนับสนุน จากหน.	สูง = 45.21	ต่ำ = 42.59
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 45.65	ต่ำ = 42.15
2. อายุน้อย	การสนับสนุน จากหน.	สูง = 45.89	ต่ำ = 42.58
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 45.89	ต่ำ = 42.58
3. อายุมาก	การสนับสนุน จากหน.	สูง = 44.54	ต่ำ = 42.61
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 45.45	ต่ำ = 41.70
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	การสนับสนุน จากหน.	สูง = 45.09	ต่ำ = 42.87
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 45.39	ต่ำ = 42.57
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	การสนับสนุน จากหน.	สูง = 45.42	ต่ำ = 41.79
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 46.08	ต่ำ = 41.13
6. ประสบการณ์น้อย	การสนับสนุน จากหน.	สูง = 45.51	ต่ำ = 42.79
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 46.05	ต่ำ = 42.26
7. ประสบการณ์มาก	การสนับสนุน จากหน.	สูง = 44.62	ต่ำ = 42.39
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 45.16	ต่ำ = 41.86
8. เคยผ่านการอบรม	การสนับสนุน จากหน.	สูง = 45.39	ต่ำ = 42.76
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 45.61	ต่ำ = 42.55
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	การสนับสนุน จากหน.	สูง = 45.00	ต่ำ = 42.39
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 45.68	ต่ำ = 41.70

จากตาราง 13 การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม (รายละเอียดกลุ่มย่อยดูจากส่วนที่ 2) โดยแยกวิเคราะห์ตามตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ โดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำกว่าค่าเฉลี่ย มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถ พบผลว่าพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ตาราง 26 ภาคผนวก ก ภาพประกอบ 13) เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยของ 4 กลุ่ม ที่แบ่งตามระดับของตัวแปรอิสระทั้งสองมาเปรียบเทียบกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ พบว่า 1) พนักงานขับรถเช่าที่มี

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย ถ้าเป็นผู้มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมี พฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากกว่า พนักงานขับรถเข้าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม รับผิดชอบน้อย 2) พนักงานขับรถเข้าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย ถ้าเป็นผู้ที่มีการการ สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเข้า ที่มีการการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย และ 3) พนักงานขับรถเข้าที่มีการสนับสนุนทาง สังคมจากหัวหน้ามากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากพร้อมกันสองด้าน มีพฤติกรรม รับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากกว่าผู้ที่มีลักษณะสองด้านน้อยพร้อมกัน

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัว พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้า ด้าน ก่อนขับรถ แปรปรวนไปตามการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 13 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเข้าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าที่ ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเข้าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรม รับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเข้าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 45.21 และ 42.59) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 45.89 และ 42.58) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 44.54 และ 42.61) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 45.09 และ 42.87) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 45.42 และ 41.79) กลุ่มประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 45.51 และ 42.79) กลุ่มประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 44.62 และ 42.39) กลุ่มเคยผ่านการ อบรม (ค่าเฉลี่ย 45.39 และ 42.76) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 45.00 และ 42.39) (ตาราง 14 ส่วนที่ 2)

เมื่อพิจารณาตัวแปรเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบของ พนักงานขับรถเข้าด้านก่อนขับรถ แปรปรวนไปตามเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ทั้งในกลุ่ม รวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 13 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเข้าที่มีเจตคติที่ดีต่อ พฤติกรรมรับผิดชอบที่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเข้าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมี พฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมากกว่า พนักงานขับรถเข้าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม รับผิดชอบน้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 45.65 และ 42.15) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม อายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 45.89 และ 42.58) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 45.45 และ 41.70) กลุ่มต่ำกว่า ปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 45.39 และ 42.57) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 46.08 และ 41.13) กลุ่ม ประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 46.05 และ 42.26) กลุ่มประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 45.16 และ 41.86) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 45.61 และ 42.55) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 45.68 และ 41.70) (ตาราง 13 ส่วนที่ 2)



ภาพประกอบ 13 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านก่อนขึ้นรถ ในกลุ่มปริญาตรีขึ้นไป

สรุปได้ว่า 1) พนักงานขับรถเข้าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขึ้นรถมากกว่าพนักงานขับรถเข้าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย เป็นผู้มีพฤติกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 2) พนักงานขับรถเข้าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขึ้นรถมากกว่า พนักงานขับรถเข้าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อยเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3) พนักงานขับรถเข้าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขึ้นรถ พบในกลุ่มปริญาตรีขึ้นไป

ตาราง 14 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านขณะขับรถ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าสถิติเอฟ		
		การสนับสนุน	เจตคติที่ดีต่อ	ปฏิสัมพันธ์
		ทางสังคมจาก หัวหน้า (ก)	พฤติกรรม รับผิดชอบ (ข)	แบบสองทาง (กxข)
1. กลุ่มรวม	361	10.22*	13.13*	0.01
2. อายุน้อย	183	8.74*	4.47*	0.03
3. อายุมาก	178	2.28	9.39*	0.00
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	223	4.74*	13.36*	0.02
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	138	5.89*	1.90	0.12
6. ประสบการณ์น้อย	212	5.17*	4.55*	0.00
7. ประสบการณ์มาก	149	4.42*	9.65*	0.12
8. เคยผ่านการอบรม	200	10.68*	4.56*	0.18
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	161	1.25	11.08*	0.12

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 2

กลุ่ม	ตัวแปร	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า	
		ด้าน <u>ขณะขับรถ</u>	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
1. กลุ่มรวม	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 37.05	ต่ำ = 34.86
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 37.20	ต่ำ = 34.72
2. อายุน้อย	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 37.67	ต่ำ = 34.83
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 37.26	ต่ำ = 35.23
3. อายุมาก	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 37.19	ต่ำ = 34.17
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 37.15	ต่ำ = 35.35
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 37.76	ต่ำ = 34.74
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 36.95	ต่ำ = 34.01
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 36.32	ต่ำ = 34.65
6. ประสบการณ์น้อย	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 37.15	ต่ำ = 35.01
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 37.09	ต่ำ = 35.07
7. ประสบการณ์มาก	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 36.88	ต่ำ = 34.71
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 37.40	ต่ำ = 34.20
8. เคยผ่านการอบรม	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 36.96	ต่ำ = 34.00
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 36.45	ต่ำ = 34.52
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 37.20	ต่ำ = 36.02
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 38.36	ต่ำ = 34.86

จากตาราง 14 การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่ม (รายละเอียดกลุ่มย่อยดูจากส่วนที่ 2) โดยแยกวิเคราะห์ตามตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การสนับสนุนทางสังคมหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ โดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำกว่าค่าเฉลี่ย มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านขณะขับรถ พบผลว่าไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านขณะขับรถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยแต่อย่างใด

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัว พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่า ด้านขณะขับรถ แปรปรวนไปตามการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มอายุมาก และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ตาราง 14 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยพนักงานขับ

รถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าที่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านขณะขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 37.05 และ 34.86) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 37.67 และ 34.83) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 37.15 และ 35.35) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 36.95 และ 34.01) กลุ่มประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 37.15 และ 35.01) กลุ่มประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 36.88 และ 34.71) และกลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 36.96 และ 34.00) (ตาราง 14 ส่วนที่ 2)

เมื่อพิจารณาตัวแปรเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านขณะขับรถ แปรปรวนไปตามเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ตาราง 14 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านขณะขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 37.20 และ 34.72) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 7 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 37.26 และ 35.23) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 37.19 และ 34.17) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 37.76 และ 34.74) กลุ่มประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 37.09 และ 35.07) กลุ่มประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 37.40 และ 34.20) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 36.45 และ 34.52) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 38.36 และ 34.86) (ตาราง 14 ส่วนที่ 2)

สรุปได้ว่า 1) ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านขณะขับรถทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 2) พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านขณะขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในด้านขณะขับรถ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มอายุมาก และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม 3) พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านขณะขับรถมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อยเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบด้านขณะขับรถพบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป

ตาราง 15 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านหลังขั้วรถ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าสถิติเอฟ		
		การสนับสนุน	เจตคติที่ดีต่อ	ปฏิสัมพันธ์
		ทางสังคมจาก หัวหน้า (ก)	พฤติกรรม รับผิดชอบ (ข)	แบบสองทาง (กxข)
1. กลุ่มรวม	361	26.61*	47.53*	7.15*
2. อายุน้อย	183	18.09*	10.26*	1.06
3. อายุมาก	178	7.94*	47.42*	9.08*
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	223	11.41*	27.65*	2.67
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	138	18.23*	21.77*	5.95*
6. ประสบการณ์น้อย	212	25.11*	16.78*	3.04
7. ประสบการณ์มาก	149	3.69	31.89*	2.66
8. เคยผ่านการอบรม	200	18.92*	19.69*	4.01*
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	161	7.22*	32.60*	3.85*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 2

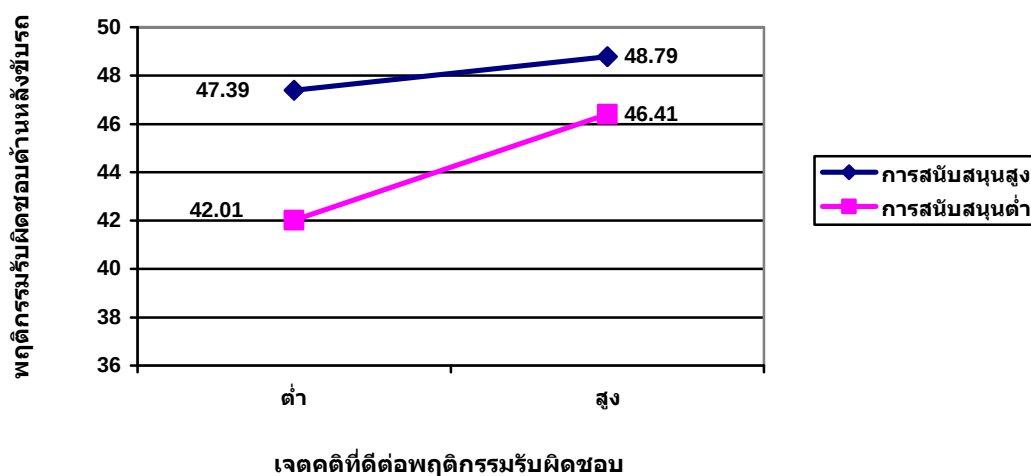
กลุ่ม	ตัวแปร	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า	
		ด้าน <u>หลังขับรถ</u>	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
1. กลุ่มรวม	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 47.60	ต่ำ = 44.70
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 48.09	ต่ำ = 44.21
2. อายุน้อย	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 47.77	ต่ำ = 44.37
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 47.35	ต่ำ = 44.79
3. อายุมาก	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 47.41	ต่ำ = 45.20
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 49.00	ต่ำ = 43.61
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 47.55	ต่ำ = 45.13
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 48.22	ต่ำ = 44.46
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 47.70	ต่ำ = 43.79
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 47.88	ต่ำ = 43.60
6. ประสบการณ์น้อย	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 47.99	ต่ำ = 44.21
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 47.65	ต่ำ = 44.55
7. ประสบการณ์มาก	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 46.84	ต่ำ = 45.18
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 48.46	ต่ำ = 43.56
8. เคยผ่านการอบรม	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 47.87	ต่ำ = 44.32
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 47.90	ต่ำ = 44.28
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	การสนับสนุนฯ จากหน.	สูง = 47.27	ต่ำ = 45.23
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม	สูง = 48.41	ต่ำ = 44.08

จากตาราง 15 การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (รายละเอียดกลุ่มย่อย ดูจากส่วนที่ 2) โดยแยกวิเคราะห์ตามตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การสนับสนุนทางสังคมหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ โดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำกว่าค่าเฉลี่ย มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถ พบผลว่าพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวม (ตาราง 27 ภาพประกอบ 14 ภาคผนวก ก) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 4 กลุ่มได้แก่ กลุ่มอายุมาก (ตาราง 28 ภาพประกอบ 15 ภาคผนวก ก) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ตาราง 29 ภาพประกอบ 16 ภาคผนวก ก) กลุ่มเคยผ่านการ

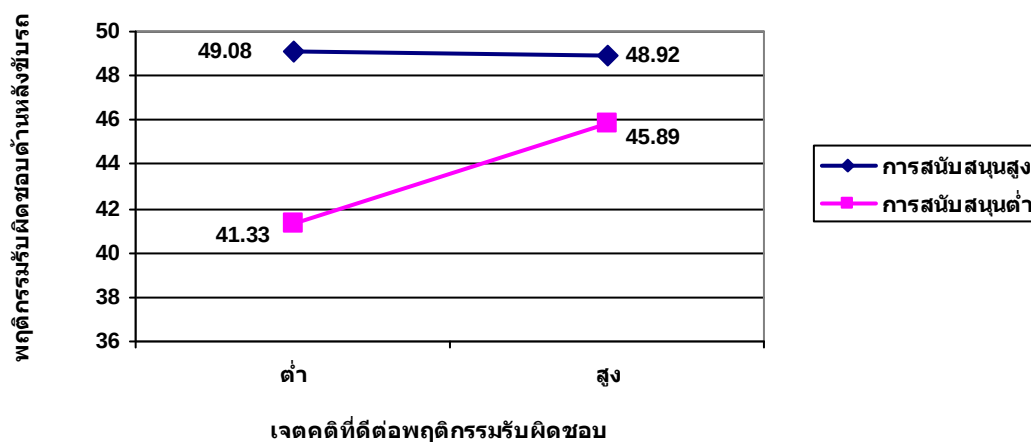
อบรม (ตาราง 30 ภาพประกอบ 17 ภาคผนวก ก) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ตาราง 31 ภาพประกอบ 18 ภาคผนวก ก) เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยของ 4 กลุ่ม ที่แบ่งตามระดับของตัวแปรอิสระทั้งสองมาเปรียบเทียบกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ พบว่า 1) พนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย ถ้าเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย 2) พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย ถ้าเป็นผู้ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย และ 3) พนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามาก ถ้าเป็นผู้มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากพร้อมกันสองด้าน มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีลักษณะสองด้านน้อยพร้อมกัน กล่าวได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อยและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อยพร้อมกันสองด้านมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัว พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถ แปรปรวนไปตามการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มประสบการณ์มาก (ตาราง 15 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าที่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 47.60 และ 44.70) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 47.77 และ 44.37) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 47.41 และ 45.20) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 47.55 และ 45.13) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 47.70 และ 43.79) กลุ่มประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 47.99 และ 44.21) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 47.87 และ 44.32) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 47.27 และ 45.23) (ตาราง 15 ส่วนที่ 2)

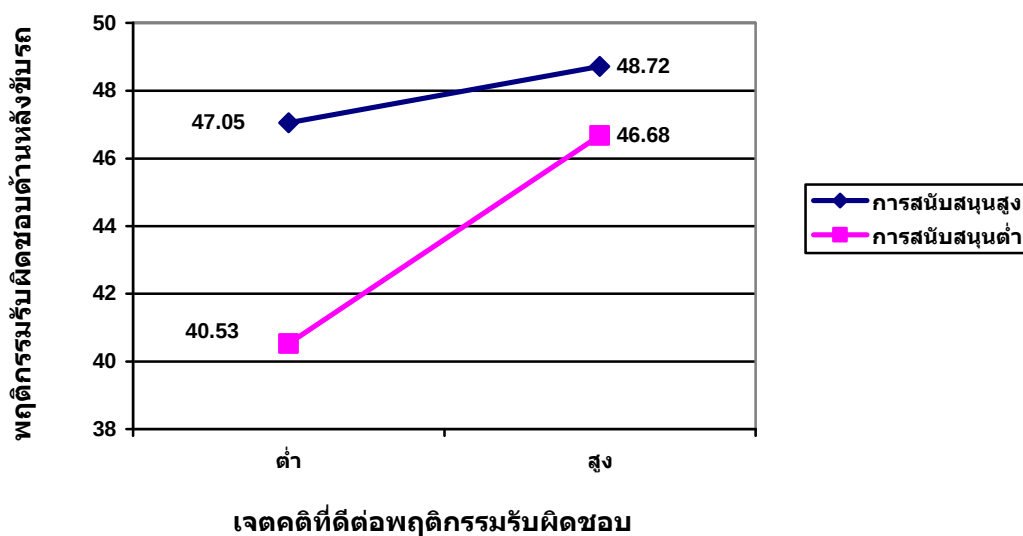
เมื่อพิจารณาตัวแปรเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ พบว่าพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถ แปรปรวนไปตามเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 15 ส่วนที่ 1) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ต่างกัน พบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านหลังขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย ในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 48.09 และ 44.21) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 47.35 และ 44.79) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 49.00 และ 43.61) กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 48.22 และ 44.46) กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 47.88 และ 43.60) กลุ่มประสบการณ์น้อย (ค่าเฉลี่ย 47.65 และ 44.55) กลุ่มประสบการณ์มาก (ค่าเฉลี่ย 48.46 และ 43.56) กลุ่มเคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 47.90 และ 44.28) และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ค่าเฉลี่ย 48.41 และ 44.08) (ตาราง 15 ส่วนที่ 2)



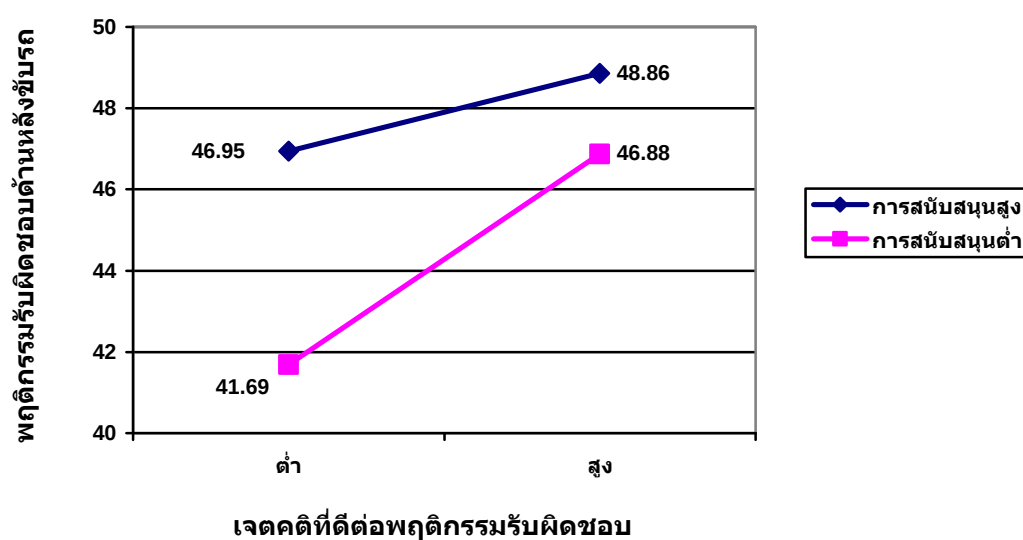
ภาพประกอบ 14 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านหลังขับรถ ในกลุ่มรวม



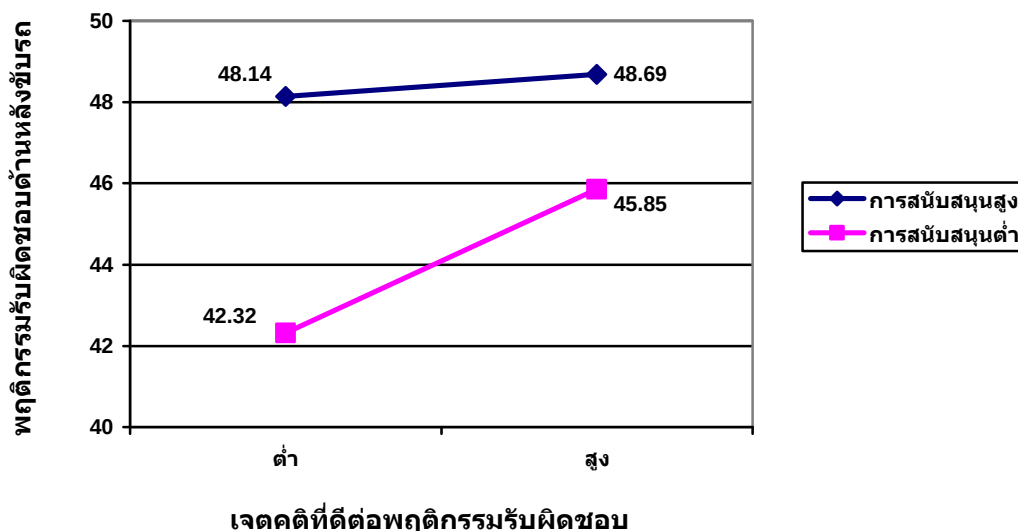
ภาพประกอบ 15 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านหลังขับรถ ในกลุ่มอายุมาก



ภาพประกอบ 16 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านหลังขับรถ ในกลุ่มปริญาตรีขึ้นไป



ภาพประกอบ 17 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านหลังขับรถ ในกลุ่มเคยผ่านการอบรม



ภาพประกอบ 18 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านหลังขั้วรถ ในกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม

สรุปได้ว่า 1) พนักงานขับรถเข้าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านหลังขั้วรถมากกว่าพนักงานขับรถเข้าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อยเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านหลังขั้วรถ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มประสบการณ์มาก 2) พนักงานขับรถเข้าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านหลังขั้วรถมากกว่าพนักงานขับรถเข้าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อยเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านหลังขั้วรถ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3) พนักงานขับรถเข้าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านหลังขั้วรถ พบในกลุ่มรวม กลุ่มอายุมาก และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม 4) พนักงานขับรถเข้าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อยแต่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านหลังขั้วรถ พบในกลุ่มรวม กลุ่มอายุมาก กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มเคยผ่านการอบรม และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม 5) พนักงานขับรถเข้าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากแต่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อยเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านหลังขั้วรถ พบในกลุ่มรวม กลุ่มอายุมาก กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มเคยผ่านการอบรม และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม

4.2.4 เพื่อตอบสนองมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า “สถานการณ์ทางสังคม (การสนับสนุนทางสังคม จากหัวหน้า และการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง) จิตลักษณะเดิม (บุคลิกภาพแบบเอ แรงจูงใจในการทำงาน ความรู้ในการขับขี) และจิตลักษณะตามสถานการณ์ (เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม รับผิดชอบ การจัดการความเครียดจากการทำงาน)สามารถทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของ พนักงานขับรถเข้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ” ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐาน แสดงผลในตาราง 16 (ดูค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมดในตาราง 32 ภาคผนวก ก)

ตาราง 16 ปริมาณการทํานายของพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้วยตัวทํานายชุดที่ 1 : กลุ่มสถานการณ์ทางสังคม 2 ตัวแปร ชุดที่ 2 : กลุ่มจิตลักษณะเดิม 3 ตัวแปร ชุดที่ 3 : กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปร และชุดที่ 4 : กลุ่มสถานการณ์ทางสังคม 2 ตัวแปร กลุ่มจิตลักษณะเดิม 3 ตัวแปร และกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปร รวม 7 ตัวแปร

พฤติกรรม รับผิดชอบของ พนักงานขับรถเช่า	ชุดที่ 1 (1,2)			ชุดที่ 2 (3,4,5)			ชุดที่ 3 (6,7)			ชุดที่ 4 (1,2,3,4,5,6,7)			ปริมาณความ แตกต่าง (ร้อยละ)
	ปริมาณ การทํานาย	ตัว ทํานาย	ค่าเบต้า	ปริมาณ การทํานาย	ตัว ทํานาย	ค่าเบต้า	ปริมาณ การทํานาย	ตัว ทํานาย	ค่าเบต้า	ปริมาณ การทํานาย	ตัว ทํานาย	ค่าเบต้า	
ด้านรวม	34.00	2,1	.15,.51	41.90	5,4	.06,.40,.46	41.60	6,7	.51,.18	51.90	6,5,4,2	-.03,.14,.02,.16, .26,.36,.02	10.00*
ด้านก่อนขับรถ	25.80	2,1	.24,.37	34.80	4,5	.04,.48,.29	34.40	7,6	.29,.35	40.10	4,7,6,5	.01,.05,.02,.28, .15,.16,.20	5.30*
ด้านขณะขับรถ	20.60	2	-.08,.47	32.50	5	.11,.08,.52	16.80	6	.40,.01	37.60	5,6,2	-.03,.15,.07,-.06, .38,.28,-.08	5.10*
ด้านหลังขับรถ	28.50	2,1	.25,.39	31.70	4,5	-.02,.46,.27	39.40	6	.56,.10	45.30	6,4,2	-.06,.16,-.08,.22, .04,.47,-.04	5.90*

ค่าเบต้ามีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หรือน้อยกว่า และ * แสดงความแตกต่างตามเกณฑ์อย่างน้อย ร้อยละ 5 ของปริมาณการทํานายระหว่างตัวทํานายชุดที่ 4 กับตัวทํานายชุดที่ 1 ชุดที่ 2 หรือชุดที่ 3

หมายเหตุ ตัวทํานาย

ตัวที่ 1 คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง ตัวที่ 2 คือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ตัวที่ 3 คือ บุคลิกภาพแบบเอ
ตัวที่ 4 คือ แรงจูงใจในการทำงาน ตัวที่ 5 คือ ความรู้ในการขับขี่ ตัวที่ 6 คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ
ตัวที่ 7 คือ การจัดการความเครียดจากการทํางาน

พิจารณาการทำนายของ**ตัวทำนายชุดที่ 1** พบว่า ตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรม
 รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การรับรู้บรรทัดฐานทาง
 สังคมจากคนรอบข้าง การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าใน**ด้านรวม** สามารถร่วมกันทำนาย
 พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้ร้อยละ 34 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับ
 แรก ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า (beta เท่ากับ .51) รองลงมา คือ การรับรู้
 บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง (beta เท่ากับ .15) ด้าน**ก่อนขับรถ** สามารถร่วมกันทำนาย
 พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้ร้อยละ 25.80 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับ
 แรก ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า (beta เท่ากับ .37) รองลงมา คือ การรับรู้
 บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง (beta เท่ากับ .24) ด้าน**ขณะขับรถ** สามารถร่วมกัน
 ทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้ร้อยละ 20.60 โดยตัวแปรที่เข้าทำนาย
 เป็นลำดับแรก ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า (beta เท่ากับ .47) รองลงมา คือ การ
 รับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง (beta เท่ากับ -.08) และด้าน**หลังขับรถ** สามารถ
 ร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้ร้อยละ 28.50 โดยตัวแปรที่เข้า
 ทำนายเป็นลำดับแรก ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า (beta เท่ากับ .39) รองลงมา
 คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง (beta เท่ากับ .25)

พิจารณาการทำนายของตัวทำนายชุดที่ 2 พบว่า ตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรม
 รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเอ
 แรงจูงใจในการทำงาน ความรู้ในการขับขี่ในด้านรวม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรม
 รับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้ร้อยละ 41.90 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับแรก ได้แก่
 ความรู้ในการขับขี่ (beta เท่ากับ .46) รองลงมา คือ แรงจูงใจในการทำงาน (beta เท่ากับ .40)
 ด้านก่อนขับรถ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้ร้อยละ
 34.80 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับแรก ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน (beta เท่ากับ .48)
 รองลงมา คือ ความรู้ในการขับขี่ (beta เท่ากับ .29) ด้านขณะขับรถ สามารถร่วมกันทำนาย
 พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้ร้อยละ 32.50 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับ
 แรก ได้แก่ ความรู้ในการขับขี่ (beta เท่ากับ .52) รองลงมา คือ บุคลิกภาพแบบเอ (beta เท่ากับ
 .11) และด้านหลังขับรถ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้
 ร้อยละ 31.70 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับแรก ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน (beta
 เท่ากับ .46) รองลงมา คือ ความรู้ในการขับขี่ (beta เท่ากับ .27)

พิจารณาการทำนายของตัวทำนายชุดที่ 3 พบว่า ตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้ามามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ การจัดการความเครียดจากการทำงานในด้านรวม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าได้ร้อยละ 41.60 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับแรก ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ (beta เท่ากับ .51) รองลงมา คือ การจัดการความเครียดจากการทำงาน (beta เท่ากับ .18) ด้านก่อนขับรถ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าได้ร้อยละ 34.40 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับแรก ได้แก่ การจัดการความเครียดจากการทำงาน (beta เท่ากับ .35) รองลงมา คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ (beta เท่ากับ .29) ด้านขณะขับรถ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าได้ร้อยละ 16.80 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับแรก ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ (beta เท่ากับ .40) รองลงมา คือ การจัดการความเครียดจากการทำงาน (beta เท่ากับ .01) และด้านหลังขับรถ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าได้ร้อยละ 39.40 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับแรก ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ (beta เท่ากับ .56) รองลงมา คือ การจัดการความเครียดจากการทำงาน (beta เท่ากับ .10)

พิจารณาการทำนายของตัวทำนายชุดที่ 4 พบว่า ตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้ามามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า บุคลิกภาพแบบเอ แรงจูงใจในการทำงาน ความรู้ในการขับขี่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ การจัดการความเครียดจากการทำงานในด้านรวม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าได้ร้อยละ 51.90 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับแรก ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ (beta เท่ากับ .36) รองลงมา คือ ความรู้ในการขับขี่ (beta เท่ากับ .26) ด้านก่อนขับรถ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าได้ร้อยละ 40.10 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับแรก ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน (beta เท่ากับ .28) รองลงมา คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ (beta เท่ากับ .16) ด้านขณะขับรถ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าได้ร้อยละ 37.60 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความรู้ในการขับขี่ (beta เท่ากับ .38) รองลงมา คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ (beta เท่ากับ .28) และด้านหลังขับรถ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าได้ร้อยละ 45.30 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับแรก ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ (beta เท่ากับ .47) รองลงมา คือ แรงจูงใจในการทำงาน (beta เท่ากับ .22)

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ปริมาณการทำนายชุดที่ 4 รวม 7 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าได้มากกว่าชุดอื่นๆ ชุดใดชุดหนึ่งที่มีปริมาณการทำนายอันดับรองลงมา อย่างน้อยร้อยละ 5 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย คือ 1) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม กับ ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะเดิมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 2) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม กับ ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3) เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้วยตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ ซึ่งทำการศึกษากับพนักงานขับรถในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์ ซึ่งเป็นพนักงานประจำในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 26 บริษัท ได้มาจากการสุ่มพนักงานขับรถมา 20% จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากได้มา 5 บริษัท ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 440 คน ซึ่งเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 361 คน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 9 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2-9 เป็นแบบวัดเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวแปรในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า แบบสอบถามเจตคติต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ แบบสอบถามการจัดการความเครียดจากการทำงาน แบบสอบถามบุคลิกภาพแบบเอแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน แบบสอบถามความรู้ในการขับขี่ แบบสอบถามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง (Two-way Analysis of Variance) ของตัวแปรอิสระ และตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐาน (Enter Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรอิสระ

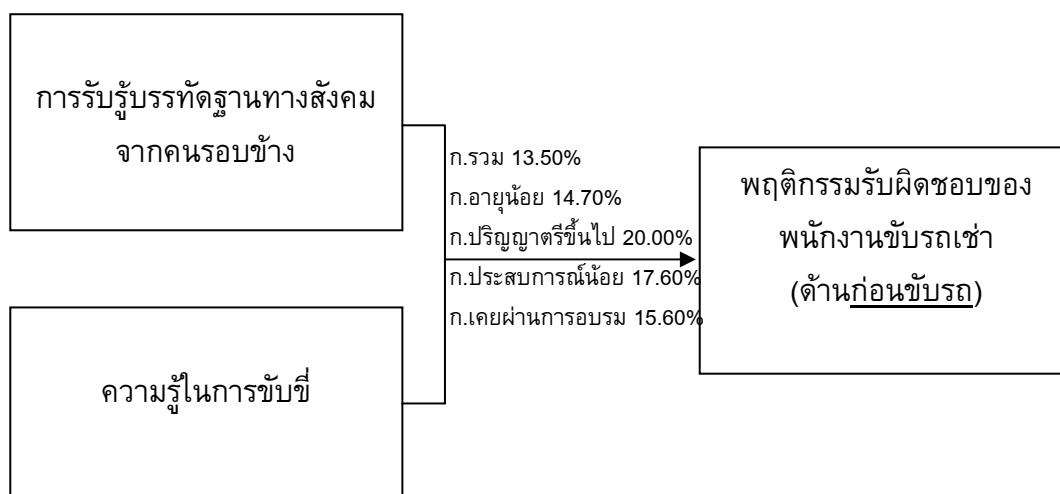
การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่า “พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีความรู้ในการขับขี่มากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อยและมีความรู้ในการขับขี่น้อย ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย” สมมติฐานนี้คาดถึงพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีความรู้ในการขับขี่มากจะมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัด

ฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อยและมีความรู้ในการขับขี่น้อย ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 4 ส่วนที่ 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในการขับขี่ต่อพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าและการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยแต่อย่างใด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถ (ตาราง 5 ส่วนที่ 1) พบว่าคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 4 กลุ่มได้แก่ กลุ่มอายุน้อย กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มเคยผ่านการอบรม (ภาพประกอบ 18) โดยด้านก่อนขับรถมีรายละเอียดดังนี้ 1) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก ถ้าเป็นผู้ที่มีความรู้ในการขับขี่มากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่น้อย 2) พนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่มาก ถ้าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย 3) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย ถ้าเป็นผู้ที่มีความรู้ในการขับขี่มากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่น้อย 4) พนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่น้อยถ้าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย 5) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีความรู้ในการขับขี่มากพร้อมกันมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านก่อนขับรถมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อยและมีความรู้ในการขับขี่น้อยพร้อมกัน อาจกล่าวได้ว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีความรู้ในการขับขี่มาก เป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านก่อนขับรถมากที่สุด

จึงกล่าวได้ว่า สมมติฐานข้อที่ 1 ได้รับการสนับสนุนบางส่วน



ภาพประกอบ 19 ผลแสดงปฏิสัมพันธ์แบบสองทางที่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น พนักงานขับรถเช่าในกลุ่มรวม ที่มีอายุน้อย จบปริญญาตรีขึ้นไป มีประสบการณ์น้อย และเคยผ่านการอบรม มีพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถมาก ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานขับรถเช่าที่จบปริญญาตรีขึ้นไป และเคยผ่านการอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับรถเช่า สามารถนำความรู้ในการขับขี่ไปใช้ในการขับรถเช่า พร้อมกับมีความตระหนักเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนต่อหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า จึงทำให้พนักงานขับรถเช่ามีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานจราจร (งานจราจร. 2546: ออนไลน์; ความรู้เพื่อการขับรถอย่างปลอดภัย. 2554: ออนไลน์) ที่กล่าวว่า ความรู้ในการขับขี่ขึ้นอยู่กับความรู้ 5 ประการ หรือหลัก 5 “ร” คือ นักขับที่ดีจะต้อง รอบรู้เรื่องรถ รอบรู้เรื่องทาง รอบรู้เรื่องวิธีขับรถ รอบรู้เรื่องกฎจราจร และรอบรู้เรื่องมารยาทในการขับรถ นอกจากนี้แล้วพนักงานขับรถเช่าจะต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนให้เข้ากับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง ทำให้พฤติกรรมของตนอยู่ในระเบียบ หรือเป็นแนวทางในการทำงานเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤวิกาญจน์ เตือนดาว (2547:176-177) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับอย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก.ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ที่มีความรู้ในการขับอย่างปลอดภัยมากและมีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากจะมีพฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการขับอย่างปลอดภัยมากกว่าพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ที่มีความรู้ในการขับอย่างปลอดภัยน้อยและมีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัว คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง พนักงานขับรถเช่าที่การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่ามาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มอายุมาก และกลุ่มประสบการณ์มาก และพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มประสบการณ์มาก และพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวิกาญจน์ เตือนดาว (2547) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับอย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง สามารถทำนายพฤติกรรมการขับอย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ได้ร้อยละ 19.4

เมื่อพิจารณาตัวแปรความรู้ในการขับขี่ พนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่มากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย พนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่มากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านขณะขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย และพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขี่มากมีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มอายุน้อย กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มเคยผ่านการอบรม ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสุทธิ์ อริยภิญโญ (2539:29,40) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับอย่างปลอดภัย โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่ขับขี่รถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ปกติขับรถอยู่ในกรุงเทพ ขับขี่รวม 601 คน พบผลว่าผู้ขับขี่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการขับอย่างปลอดภัยมาก จะมีพฤติกรรมในการขับที่ปลอดภัยโดยรวมมากกว่า ผู้ขับขี่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการขับอย่างปลอดภัยน้อย และผู้ขับขี่ที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรดีมีพฤติกรรมการขับรถที่ถูกกฎจราจรมากกว่า และมีพฤติกรรมการขับฝ่าฝืนกฎจราจรน้อยกว่ากลุ่มที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรน้อย และวิจัยของ รวิกาญจน์ เตือนดาว (2547) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับอย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ทั้ง 8 เขตการเดินรถในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า ความรู้ในการขับอย่างปลอดภัยสามารถทำนายพฤติกรรมเตรียมตัวเพื่อการขับอย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ได้ร้อยละ 9.9

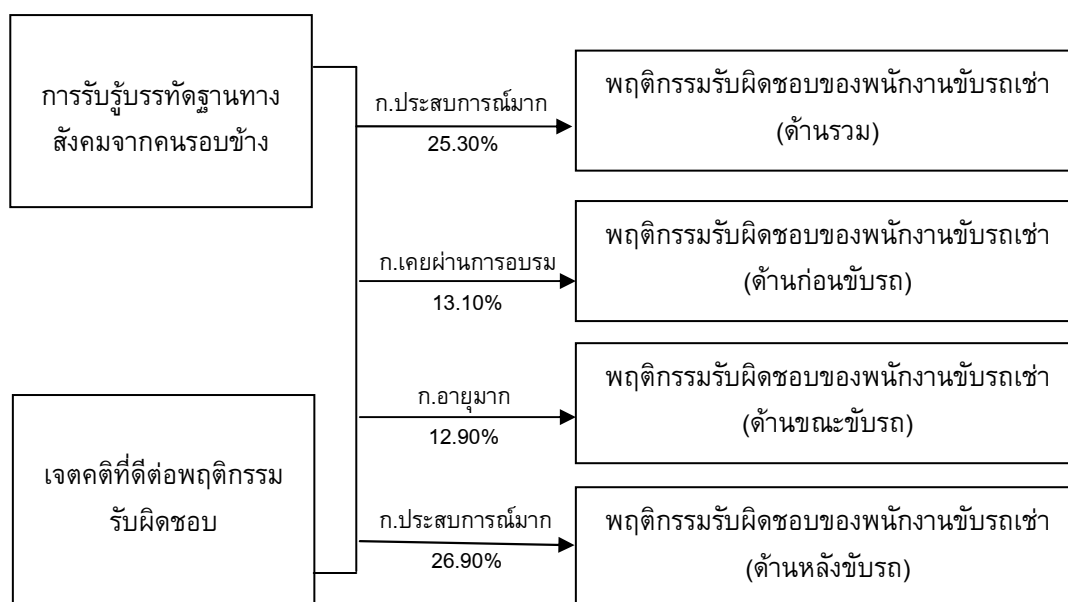
การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่า “พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อยและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย” สมมติฐานนี้คาดถึงพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากจะมีพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่ามากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อยและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 8 ส่วนที่ 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มประสบการณ์มาก (ภาพประกอบ 9) โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อยถ้าเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย 2) พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากถ้าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย และ 3) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากพร้อมกันสองด้านมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าผู้ที่มีลักษณะสองด้านน้อยพร้อมกัน ผลในส่วนนี้เป็นไปตามความคาดหมายบางส่วน

เมื่อผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมพนักงานขับรถเช่าด้าน ก่อนขับรถ (ตาราง 9 ส่วนที่ 1) ด้าน ขณะขับรถ (ตาราง 10 ส่วนที่ 1) และด้าน หลังขับรถ (ตาราง 11 ส่วนที่ 1) พบว่าคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้าน ก่อนขับรถ ด้าน ขณะขับรถ และด้าน หลังขับรถ แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มเคยผ่านการอบรม กลุ่มอายุมาก และกลุ่มประสบการณ์มาก (ภาพประกอบ 20) โดยด้าน ก่อนขับรถ มีรายละเอียดดังนี้ 1) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อยถ้าเป็นผู้มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้าน ก่อนขับรถ มากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย 2) พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อยถ้าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้าน ก่อนขับรถ มากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย และ 3) พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากพร้อมกันสองด้านมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้าน ก่อนขับรถ มากกว่าผู้ที่มีลักษณะสองด้านน้อยพร้อมกัน ผลในส่วนนี้เป็นไปตามความคาดหมายบางส่วน ส่วนด้าน ขณะ

พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านขณะขับรถที่ดีมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุมาก กลุ่มประสบการณ์มาก และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ตาราง 10 ส่วนที่ 2) และ 3) พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านหลังขับรถที่ดีกว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย พบในกลุ่มประสบการณ์น้อย (ตาราง 11 ส่วนที่ 2)

จึงกล่าวได้ว่า สมมติฐานข้อที่ 2 ได้รับการสนับสนุนบางส่วน



ภาพประกอบ 20 ผลแสดงปฏิสัมพันธ์แบบสองทางที่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น พนักงานขับรถเช่าที่มีประสบการณ์มาก ด้านรวมและด้านหลังขับรถ เคยผ่านการอบรม ด้านก่อนขับรถ และมีอายุน้อย ด้านขณะขับรถ มีพฤติกรรมรับผิดชอบที่ดีมาก อาจเป็นได้ว่ากลุ่มพนักงานขับรถเช่าที่มีอายุน้อย ประสบการณ์มาก และเคยผ่านการอบรม เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบมาก จึงเป็นผู้ที่มีความตั้งใจอย่างมาก โดยพร้อมที่จะเอาใจใส่ในการขับรถให้ดีและปลอดภัย มีความมุ่งมั่นในการขับรถให้ถึงจุดหมายปลายทาง หากเกิดปัญหา ก็จะยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในแง่ดีและไม่ดี ซึ่งสอดคล้องที่ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524: 5-9) กล่าวว่าเจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกอย่างมั่นคงต่อบุคคลหรือสถานการณ์ใดซึ่งมีลักษณะสำคัญ 2 ประการคือ มีทิศทาง (Direction) บวกหรือลบ ดีหรือเลว และปริมาณ (Magnitude) เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรง ซึ่งบุคคลอาจจะมีเจตคติต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างรุนแรง และมีเจตคติต่อ

อีกสิ่งหนึ่งเบาบางขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งเหล่านั้นด้วย นอกจากนี้แล้วพนักงานขับรถเช่าจะต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนให้เข้ากับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง ทำให้พฤติกรรมของตนอยู่ในระเบียบ หรือเป็นแนวทางในการทำงานเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544:50,70,72,88,93,98) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประจำตึกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลของรัฐ รวม 330 คน นักวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชนสูง มีเจตคติที่ดีต่องานพยาบาลมากกว่า กลุ่มที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชนน้อย และในงานวิจัยของ รวิกาญจน์ เดือนดาว (2547:176-177) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยมาก จะมีพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยมากกว่าพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยน้อย

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัว คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมาก พบในกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มเคยผ่านการอบรม และพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านขณะขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุมาก กลุ่มประสบการณ์มาก และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม และพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านขณะหลังรถมาก พบในกลุ่มประสบการณ์น้อย ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวิกาญจน์ เดือนดาว (2547) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง สามารถทำนายพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ได้ร้อยละ 19.4

เมื่อพิจารณาตัวแปรเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย และพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านขณะขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย และพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านหลังขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสุทธิ์ อริยภิญโญ (2539:77) ได้ศึกษาปัจจัยเชิง

เหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรอย่างปลอดภัย โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่ขับขีรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ปกติขับขีรถอยู่ในกรุงเทพ ขับขีรถรวม 601 คน พบผลว่าผู้ขับขีที่มีเจตคติที่ดีมากต่อพฤติกรรมกรขับขีอย่างปลอดภัย จะมีพฤติกรรมกรขับขีด้านความระมัดระวังในการขับขีมากกว่าผู้ขับขีที่มีเจตคติที่ดีน้อยต่อพฤติกรรมกรขับขีอย่างปลอดภัย ทั้งนี้ไม่ว่าผู้ขับขีนั้นจะมีความรู้เกี่ยวกับการขับขีที่ปลอดภัยมากหรือน้อย และไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ได้รับความคล่องตัวมากหรือน้อยจากสภาพการจราจร และงานวิจัยของ ริกานญ์ เดื่อนดาว (2547) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมกรขับขีอย่างปลอดภัยของพนักงานขับขีรถโดยสารประจำทาง ขสมก. โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานขับขีรถโดยสารประจำทาง ขสมก. 8 เขตการเดินรถในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรขับขีอย่างปลอดภัยสามารถทำนายพฤติกรรมกรขับขีอย่างปลอดภัยของพนักงานขับขีรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ได้ร้อยละ 19.4

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 3

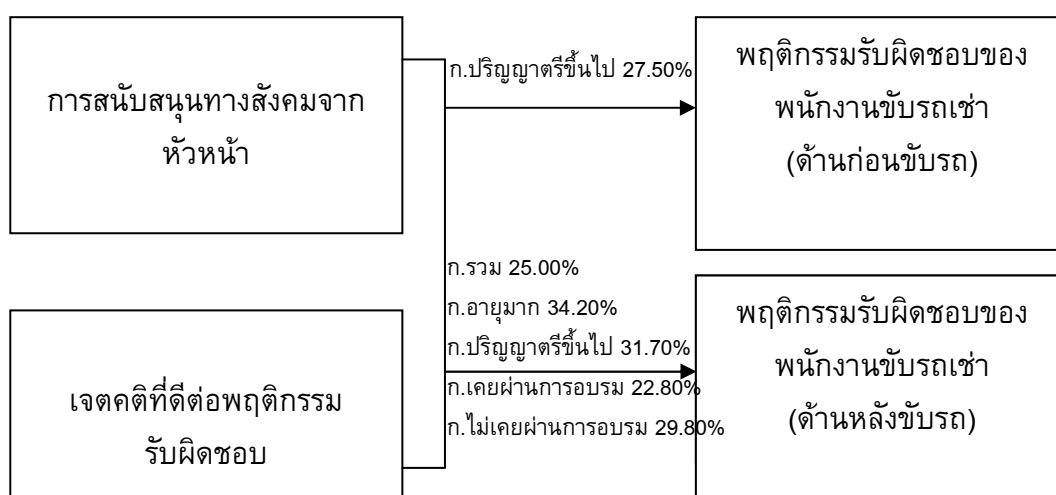
สมมติฐานข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ว่า “พนักงานขับขีรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรรับผิดชอบมากจะมีพฤติกรรมกรรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับขีรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อยและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรรับผิดชอบน้อย ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย” สมมติฐานนี้คาดถึงพนักงานขับขีรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรรับผิดชอบมากจะมีพฤติกรรมกรรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับขีรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อยและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรรับผิดชอบน้อย ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (ตาราง 12 ส่วนที่ 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างกรสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรรับผิดชอบกับพฤติกรรมกรรับผิดชอบของพนักงานขับขีรถเช่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยแต่อย่างใด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมกรรับผิดชอบของพนักงานขับขีรถเช่าด้านก่อนขับขีรถ (ตารางที่ 13 ส่วนที่ 1) พบว่าคะแนนพฤติกรรมกรรับผิดชอบของพนักงานขับขีรถเช่าด้านก่อนขับขีรถ แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ กรสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มปริญาตรีขึ้นไป (ภาพประกอบ 21) โดยด้านก่อนขับขีรถมีรายละเอียดดังนี้ 1) พนักงานขับขีรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย ถ้าเป็นผู้มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรรับผิดชอบมากจะมีพฤติกรรมกรรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับขีรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรรับผิดชอบน้อย 2) พนักงานขับขีรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรรับผิดชอบน้อย ถ้าเป็นผู้ที่มีการกรสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากจะมีพฤติกรรมกรรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับขีรถเช่าที่มีการกรสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย และ 3) พนักงานขับขีรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากและมี

เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากพร้อมกันสองด้านมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าผู้ที่มีลักษณะสองด้านน้อยพร้อมกัน

เมื่อผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านพฤติกรรมรับผิดชอบหลังขับรถ (ตารางที่ 15 ส่วนที่ 1) พบว่าคะแนนพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าด้านหลังขับรถ แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย 4 กลุ่มได้แก่ กลุ่มอายุมาก กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มเคยผ่านการอบรม และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม (ภาพประกอบ 21) โดยด้านหลังขับรถ มีรายละเอียดดังนี้ 1) พนักงานขับรถเข้าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย ถ้าเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเข้าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย 2) พนักงานขับรถเข้าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย ถ้าเป็นผู้ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเข้าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย และ 3) พนักงานขับรถเข้าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามาก ถ้าเป็นผู้มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากพร้อมกันสองด้าน มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเข้าที่มีลักษณะสองด้านน้อยพร้อมกัน กล่าวได้ว่า พนักงานขับรถเข้าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อยและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อยพร้อมกันสองด้านมีพฤติกรรมรับผิดชอบน้อยที่สุด

จึงกล่าวได้ว่า สมมติฐานข้อที่ 3 ได้รับการสนับสนุนบางส่วน



ภาพประกอบ 21 ผลแสดงปฏิสัมพันธ์แบบสองทางที่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น พนักงานขับรถเช่าที่จบปริญญาตรีขึ้นไปมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมาก ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานขับรถเช่าที่จบปริญญาตรีขึ้นไป สามารถนำความรู้ที่ศึกษามาไปใช้ในการขับรถเช่าได้ จึงทำให้พนักงานขับรถเช่ามีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถที่ดีมาก ส่วนพนักงานขับรถเช่าในกลุ่มรวม ที่มีอายุมาก จบปริญญาตรีขึ้นไป เคยผ่านการอบรม และไม่เคยผ่านการอบรมมีพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถ อาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มพนักงานขับรถเช่าที่อายุมาก จบปริญญาตรีขึ้นไป เคยผ่านการอบรม และไม่เคยผ่านการอบรม เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบมากจึงเป็นผู้ที่มีความตั้งใจอย่างมาก โดยพร้อมที่จะเอาใจใส่ในการขับรถให้ดีและปลอดภัย มีความมุ่งมั่นในการขับรถให้ถึงจุดหมายปลายทางถึงสวัสดิภาพ หากเกิดปัญหาก็จะยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในแง่ดีและไม่ดี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ กิลฟอร์ด (Guilford, 1975: 456-457) กล่าวว่าเจตคติ คือ การที่บุคคลมีความโน้มเอียงในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สนับสนุนหรือไม่สนับสนุนต่อการกระทำในสังคมหรือสิ่งที่มีอยู่ในสังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง นอกจากนี้แล้วการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในเรื่องข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานรวมถึงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพิ่มเติม พร้อมทั้งให้คำแนะนำ คำปรึกษา และเห็นถึงความสำคัญของพนักงานขับรถเช่าอย่างแท้จริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวีกาญจน์ เตือนดาว (2547: 188) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับอย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการขับอย่างปลอดภัย และการสนับสนุนจากเพื่อน สามารถทำนายพฤติกรรมการขับอย่างมีมารยาทได้ร้อยละ 41 ในกลุ่มรวม

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัว คือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า พนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย และพนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย และพนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านขณะขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มอายุมาก และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม และพนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านหลังขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มประสบการณ์มาก ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544:93) พบผลว่า การสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในหน่วยงาน เป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับ 2 โดยเมื่อรวมกับตัวทำนายอื่นอีก 1 ตัว รวมเป็น 2 ตัวสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานตามจรรยาบรรณได้ร้อยละ 23 ในกลุ่มพยาบาลอายุน้อย และในงานวิจัยของ รวีกาญจน์ เตือนดาว (2547) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับอย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจาก

เพื่อนร่วมงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการขับซื้ออย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ชสมก. ได้ร้อยละ 19.4

เมื่อพิจารณาตัวแปรเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย และพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านขณะขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป และพนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านหลังขับรถมาก พบทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีราภา ชีรทีป (2545:29,52) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมอาสาพัฒนา โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาชมรมอาสาพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยรังสิต รวม 122 คน นักวิจัยพบผลว่านักศึกษาที่มีทัศนคติที่ดีมากต่อพฤติกรรมอาสาพัฒนามีพฤติกรรมอาสาพัฒนามากกว่านักศึกษาที่มีทัศนคติที่ได้น้อย และในงานวิจัยของ รวิกาญจน์ เตือนดาว (2547) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับซื้ออย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ชสมก. โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ชสมก. 8 เขตการเดินรถในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการขับซื้ออย่างปลอดภัยสามารถทำนายพฤติกรรมการขับซื้ออย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ชสมก. ได้ร้อยละ 19.4

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 4

สมมติฐานข้อที่ 4 ที่ตั้งไว้ว่า “สถานการณ์ทางสังคม (การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า) จิตลักษณะเดิม (บุคลิกภาพแบบเอ แกรงสูงใจในการทำงาน และความรู้ในการขับซื้อ) และจิตลักษณะตามสถานการณ์ (เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ และการจัดการความเครียดจากการทำงาน) สามารถทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ” จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Enter เมื่อพิจารณาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านรวม พบว่า ปริมาณการทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้ร้อยละ 51.90 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ พบว่า ปริมาณการทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้ร้อยละ 40.10 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านขณะขับรถ พบว่า ปริมาณการทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้ร้อยละ 37.60 และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ พบว่า ปริมาณการทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้ร้อยละ 45.30 ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า สมมติฐานข้อที่ 4 ได้รับการสนับสนุน

จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปริมาณการทำนายของตัวทำนายกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ 7 ตัวแปร ร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าในด้านรวม และ 3 ด้านย่อย ได้มากกว่าตัวทำนายกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงกลุ่มเดียว แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างของปริมาณการทำนายของตัวทำนายกลุ่มรวม 7 ตัวแปร กับตัวทำนายกลุ่มอื่นๆ จะพบว่า ตัวทำนายกลุ่มรวมสามารถทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้า ในปริมาณการทำนายเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5 ในด้านรวม ด้านก่อนขับรถ ด้านขณะขับรถ และด้านหลังขับรถ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ วิกิญาญจน์ เดือนดาว (2547: 5) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. 8 เขตการเดินรถในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า เมื่อรวมกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะสถานการณ์เข้าด้วยกัน สามารถทำนายพฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการขับขี้อย่างปลอดภัย พฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัย และพฤติกรรมการขับขี้อย่างมีมารยาท ในพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มรวมได้ร้อยละ 20.20 ร้อยละ 33.40 และร้อยละ 41.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

1. จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทางเพื่อศึกษาผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานขับรถเข้าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีความรู้ในการขับขีมาก เป็นพนักงานขับรถเข้าที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านรวม ด้านก่อนขับรถ ด้านขณะขับรถ และด้านหลังขับรถ ดังนั้น หน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนาของบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ของพนักงานขับรถเข้า ควรพัฒนาให้พนักงานขับรถเข้ามีความรู้ความสามารถในการขับรถเข้าอย่างต่อเนื่อง หรือเชิญวิทยากรภายนอกที่มีความสามารถด้านการขับรถเข้ามาถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานขับรถเข้าในบริษัท พร้อมทั้งอบรมให้พนักงานขับรถเข้าทราบถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ที่บริษัท วางไว้ และการขับรถอย่างไรให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจด้วย

2. จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทางเพื่อศึกษาผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานขับรถเข้าที่มี 1) เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบและการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามาก และ 2) เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบและการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก เป็นพนักงานขับรถเข้าที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านรวม ด้านก่อนขับรถ ด้านขณะขับรถ และด้านหลังขับรถ ดังนั้น บริษัทฯ ควรพัฒนาในเรื่องเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้า และหัวหน้างานควรให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้คำปรึกษา แนะนำ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเป็นระยะ ๆ ตลอดจนให้คำแนะนำว่าบุคคลรอบข้างและผู้รับบริการมีความคาดหวังกับการทำงานของเขาอย่างไร เช่น บริษัทฯ คาดหวังให้พนักงานขับรถเข้ารับรู้เรื่อง

กฎระเบียบต่าง ๆ ของบริษัท และลูกค้าคาดหวังให้พนักงานขับรถเช่าขับรถด้วยความปลอดภัย เป็นต้น

3. จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐาน เพื่อศึกษาอำนาจการทำนาย พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมาก เป็นพนักงานขับรถเช่าที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านรวม และ 3 ด้านย่อยมาก ดังนั้นบริษัท ควรพัฒนาในเรื่องเจตคติที่ดีของพนักงานขับรถเช่าให้มีมากขึ้น หรือรักษาไว้ไม่ให้ค่อยลงไปจากเดิม ส่วนพนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับี่มาก เป็นพนักงานขับรถเช่าที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านรวม ด้านก่อนขับรถ และด้านขณะขับรถมาก ดังนั้นบริษัท ควรเสริมสร้างให้พนักงานขับรถเช่าได้มีความรู้เกี่ยวกับการขับรถเช่าในเรื่องต่าง ๆ ทั้งภายในหรือภายนอกบริษัท โดยการอบรม จัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ เทคนิควิธีการขับรถเช่าให้กับพนักงานขับรถเช่า และพนักงานขับรถเช่าที่มีแรงจูงใจในการทำงานมากเป็นพนักงานขับรถเช่าที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อด้านรวม ด้านก่อนขับรถ และด้านหลังขับรถ ดังนั้นบริษัท ควรสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานขับรถเช่า เพื่อที่เขาจะได้ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากมีตัวแปรที่มีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าทั้งด้านรวมและ 3 ด้านย่อยน้อย ได้แก่ 1) การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และ 2) การจัดการความเครียดจากการทำงาน ดังนั้น จึงควรทำการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อหาสาเหตุว่าเหตุใด ตัวแปร การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง กับ การจัดการความเครียดจากการทำงาน มีความสามารถในการเป็นตัวทำนายน้อย

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลที่ผ่านมาทำให้ทราบว่า มีเหตุปัจจัยที่สำคัญหลายประการที่อาจเป็นสาเหตุของพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าทั้งด้านรวมและ 3 ด้านย่อย ได้แก่ 1) ทศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ 2) ความรู้ในการขับี่ และ 3) แรงจูงใจในการทำงาน จึงควรมีการทำวิจัยเชิงทดลองที่เกี่ยวกับสาเหตุเหล่านี้ เพื่อสร้างชุดฝึกอบรมสำหรับพนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ เพื่อให้มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อไป

3. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าของบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ผู้ที่สนใจในประเด็นเดียวกันนี้อาจทำการศึกษาพนักงานขับรถเช่าประเภทอื่น ๆ เช่น พนักงานขับรถร่วมบริการสาธารณะ (รถตุ้) และพนักงานขับรถแท็กซี่ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลชัดเจนยิ่งขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาพนักงานขับรถเช่าทั้งทางด้านจิตใจและสภาพแวดล้อมที่จะเอื้ออำนวยให้เกิดพฤติกรรมรับผิดชอบต่อที่มีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ ทองสว่าง. (2546). *ปัจจัยทางชีวสังคมและจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร*.
 ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรมการขนส่งทางบก. (2546). *เอกสารประกอบการเรียนวิชา การส่งเสริมสุขภาพพลานามัย*.
 กรมการขนส่งทางบก. ถ่ายเอกสาร.
- กรองจิต พรหมรักษ์. (2529). *แรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัลและไม่ได้รับรางวัล*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- กิติ ตยัคคานนท์. (2532). *เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: บริษัท เซชฐสตูดิโอ จำกัด.
- โกศล มีคุณ; และณรงค์ เทียมเมฆ. (2545). *ผลของการฝึกใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมที่มีต่อจิตลักษณะและพฤติกรรมจริยธรรมของครู*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- คณะกรรมการการอุดมศึกษาคณะวุฒิสภาการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ. (2541). *รายงานการพิจารณาการศึกษาเรื่องการพัฒนาขนส่งสาธารณะ*. คณะกรรมการการอุดมศึกษาคณะวุฒิสภาการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ.
- ไควน คลังแสง. (2536). *การสร้างชุดพัฒนาตนเอง เรื่องเทคนิคการจูงใจในการทำงานสำหรับผู้บริหารวิชาการ ในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- งานจราจร. (2546). *ความรู้เพื่อการขับรถอย่างปลอดภัย*. สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.otp.go.th>.
- จรรยา เกษศรีสังข์. (2537). *วิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จรัส อติวิทยาภรณ์. (2536). *การศึกษาความพึงพอใจของครูสอนวิชาช่างโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในเขตการศึกษา 3*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ภาคใต้: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฉัตรชัย ไชยทา. (2546). *เอกสารประกอบการเรียนการสอน. “การขับรถอย่างปลอดภัย”*.
 เอกสารถ่ายสำเนา.
- ชมชื่น สมประเสริฐ. (2542). *รูปแบบการเสริมแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาล*.
 ปรินญานิพนธ์วิทยาศาสตรบัณฑิต (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ชมพูนุท พงษ์ศิริ. (2535). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอ ผู้ป่วย
ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์
กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยยุทธ กุลตั้งวัฒนา; และคนอื่นๆ. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจริยธรรม
ในการบริการของมัคคุเทศก์ไทย. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงาน คณะกรรมการ
วิจัยแห่งชาติ.
- ณัฐสุดา สุจินท์กุล. (2541). ปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ
พฤติกรรมของการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรม
ศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. (2538). ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม: การวิจัยและการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- _____. (2541, พฤษภาคม-สิงหาคม). รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมเพื่อการวิจัยสาเหตุของพฤติกรรม
และการพัฒนาพฤติกรรมมนุษย์. วารสารทันตภิบาล. 10(2) : 105-108.
- ดุขฎี โยเหลา; อภิญา โพรศรีทอง; และปรินญา ณ วันจันทร์. (2539). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ
ระหว่างจิตลักษณะทางพุทธศาสนา ลักษณะทางจิต และผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของ
ครูและพยาบาล. รายงานการวิจัยฉบับที่ 53. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิกุล ประทีปพิชัย. (2540). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์เขต
การศึกษา 5. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิชาภัทร โพธิ์บาง. (2550). ลักษณะจิตใจและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
ราชการอย่างมีจริยธรรม. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิภาพร โชติสุดเสนห์. (2545). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่เกี่ยวข้องเชิงอนุรักษ์
ของนักศึกษามหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นืออน พิณประดิษฐ์; และคนอื่นๆ. (2546). ตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมของพฤติกรรมการทำงานใน
ข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 4. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ:
สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- นันทนา สุรักษา. (ม.ป.ป.). จิตวิทยาทั่วไป. (เอกสารประกอบคำสอน). กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- นัยนา เหลืองประวัติ. (2547). ผลของการใช้วิธีการจัดการกับความเครียดโดยการฝึกสมาธิการคิดแบบอริยสัจและการฝึกเกร็งและคลายกล้ามเนื้อเพื่อการจัดการกับความเครียดของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญาณพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์-ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บรรหาร ราชมณี. (2529). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนตัว แรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังใหม่ในงาน กับความพึงพอใจในงานของครูมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 3. วิทยานิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด. มปป.คู่มือขับขี่รถให้ปลอดภัย เล่ม 2. บริษัท โตโยต้ามอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด.
- บัณอร โสฬส; และอัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2539). การศึกษาความเครียดในการทำงานของ ผู้บริหารในวงราชการไทย. รายงานการวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปกิจ พรหมายน. (2531). ความรู้และการปฏิบัติตนในการป้องกันอุบัติเหตุจากการจราจรของผู้ ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สด.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล. 2530. ถ่ายเอกสาร.
- ปรินญา ณ วันจันทร์. (2536). ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาใน จังหวัดเชียงราย. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและโรงเรียนการขนส่ง. (2546). คู่มือประกอบการเรียนการสอน “วิชาการ-ส่งเสริมสุขภาพพลานามัย”. เอกสารถ่าย.
- ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ฮอนด้าคาร์ส (ประเทศไทย) จำกัด. (2537). เข้าใจวิธีขับที่ปลอดภัย. ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ฮอนด้าคาร์ส (ประเทศไทย) จำกัด.
- พนิดา ธนวัฒนากุล. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน). ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พัชรี รัตนพันธ์. (2551). สถานการณ์ทางสังคมและจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมด้านการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เพื่อนงานดอทคอม. (2546). หมวดบริการรถเช่า, เช่ารถยนต์. สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.friend.co.th/service/list1421-2.html>

- มาริษา สก๊อต. (2548). จิตลักษณะและสถานการณ์ทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ต่อการทำงานของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์. ปรินซ์นิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรม ศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มยุรฉัตร สุขดำรง. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อ อย่างมี ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย. ปรินซ์นิพนธ์ วท.ม. (การ วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รวิกาญจน์ เตือนดาว. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การขับขี้อย่างปลอดภัย ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ราตรี พัฒนรังสรรค์. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.
- ลินดา สุวรรณดี. (2544). เรื่องปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การลดปริมาณขยะของ นักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการรณรงค์. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณิ์ แกมเกตุ. (2551). วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัตน์ ปานศิลา. (2542). การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะและการรับรู้เกี่ยวกับบทบาท ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลภาคเหนือใน ประเทศไทย. ปรินซ์นิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิสุทธิ อริยภิญโญ. (2539). ตัวแปรทางจิตและสถานการณ์ในการขับขีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การขับขี้อย่างปลอดภัยของผู้ขับขีรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร. ปรินซ์นิพนธ์ (วท.ม.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร โอภาสวัชชัย. (2531). ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของ พยาบาลจิตเวช ในการปฏิบัติการพยาบาล. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (จิตวิทยาแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภชัย สุพรรณทอง. (2544). ปัจจัยทางจิตและสถานการณ์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรม การเลือกตั้ง อย่างมีจริยธรรมของนักศึกษาสถาบันราชภัฏ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ศุภินธา ม่วงศรีงาม. (2552). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยของนักบินอากาศยานปีกหมุน สังกัดศูนย์การบินทหารบก. ปรินูญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. (2532). *ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.*
- สมจิต หนูเจริญกุล. (2537). “ความเครียดกับการดูแลตนเอง”. *การดูแลตนเอง : ศาสตร์และศิลป์ทางการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วี.เจ.พรินติ้ง.*
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สุทธินันท์ เชื้อแก้ว. (2545). *ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอัตโนมัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- สุพัทธา ธรรมวงษ์. (2544). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- สุมิตรา สร้อยอินทร์. (2536). *ความรู้และการปฏิบัติตนของผู้ขับขีรถยนต์ส่วนบุคคลเพื่อป้องกันการเกิดมลพิษทางอากาศจากการจราจรในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สด.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.*
- สำนักการจราจรและขนส่ง. (2551). *วารสารสำนักการจราจรและขนส่ง. กรุงเทพมหานคร ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 เมษายน – มิถุนายน.*
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2544). *รายงานประจำปีองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.*
- อภิรดี โสภาพงศ์. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- อรุณ รักธรรม. (2522). *หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.*
- อุษา เชาวลิต. (2540). *ปัจจัยบางประการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเผชิญปัญหาของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรีรัษฎา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*

- อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล. (2533). *ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา*. ปรินซ์นิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร .
- อ้อมเดือน สดมณี. (2536). *ผลของการฝึกอบรมทางพุทธพฤติกรรมศาสตร์ต่อจิตลักษณะและประสิทธิภาพของครู*. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อ้อมเดือน สดมณี; นกเล็ก สุขถิ่นไทย. (2529). *บทบาทครูประถมศึกษาในการถ่ายทอดค่านิยมทางศาสนา*. รายงานการวิจัยฉบับที่ 42. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อำนวย นาคแก้ว. (2534). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุของผู้ขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- Ajzen. & Fishbein. (1980). *Understanding attitude and Predicting Social Behavior*. New jersey: Prentice-Hall, Inc.: 5 - 11.
- Bar - on. Reuven. (1997). *EQ - i BarOn Emotional Quotient Inventory : User's Manual*. Toronto: Multi - Health System Inc.
- Bhunthumnavin. (2000). *Importance of supervisory social support and its implications for HRD in Thailand*. Psychology and Developing Societies. 155 - 156.
- Blumenthal. (1978). "Type A Behavior Pattern and Coronary Atherosclerosis" Circulation.
- Clarke & Margaret. (1984). "Stress and Coping : Constructs for Nursing" Journal of Advance Nursing. 24(9): 3 - 13.
- Crider, Andrew & others. (1983). Psychology. London: Scott - Foresman.
- Darley, John & others. (1983). "Stress and Coping", Psychology. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice - Hall.
- Ellis, Nancy Harris. (1986). "An Adragocical Model of Education Supervision, Job design and Teacher Motivation", Dissertation Abstracts International.
- Hayman & Muriel Jane. (1985). "The Relationships Between Teacher Motivation and Teacher Effectiveness among selected secondary school teachers", Dissertation Abstracts International.
- Henderson & James Pressly. (1987). "Twacher's Motivation and Perception of their work : The Influcence of The North Carolina Career Development Plan", Dissertation Abstracts International.

- Kelly, Karen & Kent Houston. (1985). *"Type A Behavior in Employed Women : Relation to work, Marital and Social Support, Stress, Tension And Health"*, Journal of Personality and Social Psychology. 8(5): 39 - 42.
- Lazarus & Richard. (1976). *Pattern of Adjustment*. Tokyo: McGraw - Hill.
- Lazarus & Folkman. (1984). *Stress Appraisal and Coping*. New York: Spring Publishing.
- Magnusson, D.; & Endler, N. S. (1977). *Interactional Psychology and Personality*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Menghan & Elizabeth. (1982). *"Measuring Coping Effectiveness Panel Analysis of Material Problem and Coping Effort"*, Journal of Health and Social Behavior. 4(3): 21 - 23.
- Monet, Alan & Richard Lazarus. (1977). *Stress and Coping*. New York: Columbia University Press.
- Porter, Lyman & Edward Lawler III & Richard J. Hackman. *Behavior in Organizations*. McGraw-Hill, Inc. Singapore, 72: 81; 1987.
- Schermerhorn, Hunt & Osborn. (1988). *Managing Organizational Behavior*. New York: John Wiley.
- Stone, Helder & Scheider. (1988). *"Coping with Stressful Events : Coping Dimensions and Issues"*, Life Event and Psychological Function. Edited by Lawrence H. Cohen. London: SAGE Publication.
- Zimbardo & Gerrig. (1996). *Psychology and Life*. Fourteenth Edition: HarperCollins College Publishers.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตารางแสดงค่าสถิติต่าง ๆ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ ในกลุ่มรวม จำนวน 361 คน

การรับรู้ บรรทัดฐาน	ความรู้ใน การขับขี่	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	12	21	11
สูง	สูง	22	86	46.38	2.1*	2.67*	6.68*
ต่ำ	สูง	12	81	44.73		0.57	4.58*
สูง	ต่ำ	21	105	44.16			4.01*
ต่ำ	ต่ำ	11	89	40.15			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ ในกลุ่มอายุน้อย จำนวน 183 คน

การรับรู้ บรรทัดฐาน	ความรู้ใน การขับขี่	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	21	12	11
สูง	สูง	22	46	46.13	0.74	1.33	6.51*
สูง	ต่ำ	21	51	45.39		0.59	5.77*
ต่ำ	สูง	12	46	44.80			5.18*
ต่ำ	ต่ำ	11	40	39.62			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ ในกลุ่มปริญาตรีขึ้นไป จำนวน 138 คน

การรับรู้ บรรทัดฐาน	ความรู้ใน การขับขี่	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	21	12	11
สูง	สูง	22	30	46.60	1.48	1.60	8.38*
สูง	ต่ำ	21	42	45.12		0.12	6.90*
ต่ำ	สูง	12	31	45.00			6.78*
ต่ำ	ต่ำ	11	35	38.66			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ ในกลุ่มประสบการณ์น้อย จำนวน 212 คน

การรับรู้ บรรทัดฐาน	ความรู้ใน การขับขี่	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	21	12	11
สูง	สูง	22	51	46.98	1.51	2.30*	7.46*
สูง	ต่ำ	21	57	45.47		0.79	5.95*
ต่ำ	สูง	12	56	44.68			5.16*
ต่ำ	ต่ำ	11	48	39.52			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและความรู้ในการขับขี่ ในกลุ่มเคยผ่านการอบรม จำนวน 200 คน

การรับรู้ บรรทัดฐาน	ความรู้ใน การขับขี่	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	12	21	11
สูง	สูง	22	56	46.43	1.25	1.81	6.39*
ต่ำ	สูง	12	45	45.18		0.56	5.14*
สูง	ต่ำ	21	50	44.62			4.58*
ต่ำ	ต่ำ	11	49	40.04			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า เมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ในกลุ่มประสบการณ์มาก จำนวน 361 คน

การรับรู้ บรรทัดฐาน	เจตคติที่ดี	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	22	21	11
ต่ำ	สูง	12	18	132.17	7.25*	17.14*	19.40*
สูง	สูง	22	53	124.92		9.89*	12.15*
สูง	ต่ำ	21	30	115.03			2.26
ต่ำ	ต่ำ	11	48	112.77			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ในกลุ่มเคยผ่านการอบรม จำนวน 200 คน

การรับรู้ บรรทัดฐาน	เจตคติที่ดี	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	12	21	11
สูง	สูง	22	81	45.86	0.002	-0.78	4.86*
ต่ำ	สูง	12	29	45.86		-0.78	4.86*
สูง	ต่ำ	21	25	44.64			5.64*
ต่ำ	ต่ำ	11	65	41.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านขณะขับรถ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ในกลุ่มอายุมาก จำนวน 178 คน

การรับรู้ บรรทัดฐาน	เจตคติที่ดี	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	22	11	21
ต่ำ	สูง	12	27	40.48	4.20*	6.44*	6.82*
สูง	สูง	22	65	36.28		2.24	2.62
ต่ำ	ต่ำ	11	57	34.04			0.38
สูง	ต่ำ	21	29	33.66			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ในกลุ่มประสบการณ์มาก จำนวน 149 คน

การรับรู้ บรรทัดฐาน	เจตคติที่ดี	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	22	21	11
ต่ำ	สูง	12	18	49.94	1.96	6.07*	7.79*
สูง	สูง	22	53	47.98		4.11*	5.83*
สูง	ต่ำ	21	30	43.87			1.72
ต่ำ	ต่ำ	11	48	42.15			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ เมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ในกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 138 คน

เจตคติที่ดี	การสนับสนุน	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	12	21	11
สูง	สูง	22	58	46.48	0.80	2.12	8.59*
ต่ำ	สูง	12	22	45.68		1.32	7.79*
สูง	ต่ำ	21	22	44.36			6.47*
ต่ำ	ต่ำ	11	36	37.89			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ
เมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ
ในกลุ่มรวม จำนวน 361 คน

เจตคติที่ดี	การสนับสนุน	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	12	21	11
สูง	สูง	22	127	48.79	1.40	2.38*	6.78*
ต่ำ	สูง	12	59	47.39		0.98	5.38*
สูง	ต่ำ	21	58	46.41			4.40*
ต่ำ	ต่ำ	11	117	42.01			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ
เมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ
ในกลุ่มอายุมาก จำนวน 178 คน

เจตคติที่ดี	การสนับสนุน	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	22	21	11
ต่ำ	สูง	12	26	49.08	0.16	3.19*	7.75*
สูง	สูง	22	66	48.92		3.03*	7.59*
สูง	ต่ำ	21	28	45.89			4.56*
ต่ำ	ต่ำ	11	58	41.33			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ
เมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ
ในกลุ่มปริญาตรีขึ้นไป จำนวน 138 คน

เจตคติที่ดี	การสนับสนุน	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	12	21	11
สูง	สูง	22	58	48.72	1.67	2.04	8.19*
ต่ำ	สูง	12	22	47.05		0.37	6.52*
สูง	ต่ำ	21	22	46.68			6.15*
ต่ำ	ต่ำ	11	36	40.53			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ
เมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ
ในกลุ่มเคยผ่านการอบรม จำนวน 200 คน

เจตคติที่ดี	การสนับสนุน	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	12	21	11
สูง	สูง	22	73	48.86	-8.09	1.98	7.17*
ต่ำ	สูง	12	37	46.95		10.07*	15.26*
สูง	ต่ำ	21	32	46.88			5.19*
ต่ำ	ต่ำ	11	58	41.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านหลังขับรถ เมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ในกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม จำนวน 161 คน

เจตคติที่ดี	การสนับสนุน	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	12	21	11
สูง	สูง	22	54	48.69	0.55	2.84*	6.37*
ต่ำ	สูง	12	22	48.14		2.29*	5.82*
สูง	ต่ำ	21	26	45.85			3.53*
ต่ำ	ต่ำ	11	59	42.32			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะ ตามสถานการณ์ กับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8
1. พฤติกรรมรับผิดชอบต่อพวง.ฯ	1	.63*	.53*	.06	.43*	.52*	.32*	.57*
2. เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ		1	.69*	.001	.53*	.41*	.53*	.54*
3. การจัดการความเครียดฯ			1	-.07	.57*	.40*	.47*	.54*
4. บุคลิกภาพแบบเอ				1	-.35*	.30*	-.34*	.08
5. แรงจูงใจในการทำงาน					1	.11*	.63*	.43*
6. ความรู้ในการขับขี่						1	.02	.59*
7. การรับรู้บรรทัดฐานฯ							1	.33*
8. การสนับสนุนทางสังคมจากหน.								1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาคผนวก ข

คุณภาพเครื่องมือวัดและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ชื่อแบบวัดที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 33 คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ตอนที่	ตัวแปร	ชื่อแบบวัด	จำนวน ข้อของ แบบวัด	ช่วง คะแนน แบบวัด	ช่วงค่า Item-total Correlation	Reliability (Alpha Coefficient)
2	พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเช่า	การทำงานของฉัน	33	33-198	.25-.45	.81
3	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ	ความรู้สึกรักทำงานของฉัน	18	18-108	.20-.55	.69
4	การจัดการความเครียดจากการ ทำงาน	ความสุขในการทำงานของฉัน	11	11-66	.28-.53	.74
5	บุคลิกภาพแบบเอ	บุคลิกภาพของฉัน	12	12-72	.46-.74	.89
6	แรงจูงใจในการทำงาน	แรงจูงใจในการทำงานของฉัน	12	12-72	.56-.78	.93
7	ความรู้ในการขับขี่	ความรู้ในการขับขี่ของฉัน	10	10-60	.20-.54	.64
8	การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจาก คนรอบข้าง	บุคคลรอบข้างกับการทำงาน ของฉัน	10	10-60	.38-.80	.86
9	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	หัวหน้ากับการทำงานของฉัน	12	12-72	.29-.48	.63

แบบสอบถามเรื่อง “ปัจจัยทางจิตสังคมและการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีทั้งหมด 9 ตอน ใช้เวลาในการทำประมาณ 10 นาที ขอให้ท่านกรณาดตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทุกตอนและโปรดตอบให้ครบทุกข้อ ความสมบูรณ์ของคำตอบที่ได้รับจากท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อผลการวิจัยนี้ และขอให้ท่านเชื่อมั่นว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1.1 อายุ ปี

1.2 ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรีขึ้นไป

1.3 ประสบการณ์ในการขับรถเช่า ปี

1.4 เคยผ่านการอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถเช่าหรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดการทำงานของฉันท

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาว่าคำตอบใดตรงกับตัวของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓

ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงระดับเดียวในแต่ละข้อ และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อคำถาม	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. ฉันไม่ดื่มสุราหรือแอลกอฮอล์เลยแม้มีงานสังสรรค์ เพราะตอนเช้าฉันต้องทำหน้าที่ขับรถเช่า +						
2. ฉันเปิดเพลงฟังในตอนเช้าเพื่อใหารู้สึกอารมณ์ดีและผ่อนคลายก่อนที่จะฉันต้องทำหน้าที่ขับรถเช่า +						
3. บางครั้งฉันก็จะยอมรับผลของการนอนดึกและตื่นแต่เช้าเพื่อทำหน้าที่ขับรถเช่า +						
4. ฉันดื่มสุรากับเพื่อนฝูงหลังเลิกงานเกือบทุกวัน แม้ฉันต้องทำหน้าที่ขับรถเช่าทุกวัน -						

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
5. ฉันเที่ยวกลางคืนบ่อย ๆ แมตตอนเช้าฉันต้องทำหน้าที่ ขับรถเช้า -						
6. ก่อนนำรถออกจากที่จอดรถ ฉันตรวจสอบสภาพรถทั้ง ภายนอกและภายในรถให้เรียบร้อยเสมอ +						
7. ฉันตรวจสอบร่องรอยการรั่วซึมของน้ำมันเครื่อง น้ำมัน เบรก น้ำมันเกียร์ ก่อนนำรถออกไปขับทุกครั้ง +						
8. ฉันก้มดูน้ำจากใต้ท้องรถว่ามีการรั่วซึมหรือไม่ก่อนนำ รถออกไปขับเสมอ +						
9. เมื่อฉันเห็นวาร์ตยังไม่สกปรกมากนัก ฉันก็จะไม่ทำ ความสะอาดเบาะนั่งและเก็บขยะในรถ -						
10. ฉันปิดฝุนภายนอกรถก่อนนำรถออกไปขับทุกครั้ง ถึงแม้จะรู้ว่ายังไงก็ต้องโดนฝุ่น +						
11. ฉันตรวจสอบสภาพใต้ท้องรถนาน ๆ ครั้ง ว่ามีการ รั่วซึมหรือไม่ เพราะตรวจดูลำบาก -						
12. ฉันปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัดเสมอ +						
13. ฉันลดความเร็วในการขับรถลงทุกครั้งเพื่อให้ทางแก่ รถที่ขอแซง +						
14. ฉันขับรถผ่านบริเวณถนนที่มีน้ำขังไปโดยไม่สนใจ ว่าน้ำจะกระเซ็นโดนใครบ้าง -						
15. ฉันขับรถจี้ท้ายหรือเปิดไฟไล่รถคันข้างหน้า -						
16. เมื่อลูกค้าลงจากรถแล้ว ฉันรีบออกรถต่อทันทีโดย ไม่เสียเวลารอให้ลูกค้าปิดประตูรถให้เรียบร้อย -						
17. ทุกครั้งที่คันหน้าเบรกกะทันหัน ฉันระวังและทิ้ง ระยะห่างให้มากขึ้นเพื่อความปลอดภัยของลูกค้า เสมอ +						
18. เมื่อเห็นสัญญาณไฟเขียว ฉันขับรถออกมาจอด ต่อท้ายรถคันหน้าถึงแม้ว่ารถคันนั้นจะจอดติด ขวางทางแยกอยู่ -						
19. ฉันขับรถเบียดเลนออกไปเลยหากขอทางแล้วรถคัน อื่นไม่ให้ -						
20. ฉันเปลี่ยนเลนไปมาบ่อย ๆ เพื่อหาช่องทางที่ว่าง -						

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
21. เมื่อถูกรถคันอื่นแซงปาดหน้า ฉันขับรถตามไปปาด คืนเสมอ -						
22. ทุกครั้งเมื่อถูกขับรถแซงปาดหน้า ฉันขับไป ตามปกติ เพราะคิดว่ารถคันนั้นคงมีเหตุการณ์ เร่งด่วน +						
23. ฉันแจ้งปัญหาและข้อขัดข้องขณะขับรถให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องได้ทราบเสมอ +						
24. ฉันบันทึกสมรรถนะรถยนต์ขณะทำการขับรถ เพื่อ ใช้เป็นข้อมูลในการทำการขับรถครั้งต่อไปเสมอ +						
25. ฉันตรวจสอบสภาพรถยนต์หลังขับรถด้วยตนเองอย่าง รอบคอบทุกครั้ง +						
26. ฉันทำความสะอาดรถยนต์หลังขับทุกครั้ง +						
27. ฉันตรวจสอบที่ปัดน้ำฝนว่าอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ หรือไม่ เฉพาะในช่วงฤดูฝนเท่านั้น -						
28. หลังขับรถทุกครั้งฉันตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องมือประจำ รถยนต์ให้พร้อมใช้งานในครั้งต่อไป +						
29. หลังขับรถถ้าภายในรถยนต์ไม่เย็นฉันก็ไม่ จำเป็นต้องทำความสะอาด -						
30. หลังขับรถฉันไม่ตรวจสอบดูล้อยางอะไหล่ท้ายรถว่าอยู่ ในสภาพใช้งานได้หรือไม่ หากสภาพล้อรถทั้ง 4 ล้อ อยู่ในสภาพใช้งานได้ปกติ -						
31. ฉันไม่บันทึกสมรรถนะรถยนต์หลังขับรถ ถ้าขณะขับ รถในวันดังกล่าวไม่เกิดปัญหาอะไร -						
32. หลังขับรถทุกครั้ง หากพบว่าแอร์ในรถยนต์ไม่เย็น ฉันรีบแจ้งหน่วยงานทันที +						
33. หลังขับรถทุกครั้ง หากพบว่าไฟหน้ารถด้านหนึ่งดับ ใช้งานไม่ได้ฉันรีบแจ้งหน่วยงานทันที +						

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความรู้สึกต่องานของฉัน

คำชี้แจง : ให้อ่านพิจารณาว่าคำตอบใดตรงกับตัวของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓

ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงระดับเดียวในแต่ละข้อ และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
1. ฉันคิดว่าการนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอจะช่วยให้เกิดการขับชื้ออย่างปลอดภัย +						
2. การตรวจความพร้อมของรถ เช่น ไฟ กระบอก ดอกยาง ลมยาง ไม่ได้ช่วยให้การขับชื้อปลอดภัยมากขึ้น -						
3. ฉันคิดว่าการให้ทางซึ่งกันและกัน จะทำให้การขับชื้อปลอดภัยมากขึ้น +						
4. การเปลี่ยนเลนไปมาบ่อย ๆ เพื่อหาช่องทางที่ว่างไม่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ -						
5. การบันทึกสมรรถนะรถยนต์ภายหลังขับรถแต่ละครั้ง จะช่วยให้การขับรถครั้งต่อไปมีความปลอดภัยมากขึ้น +						
6. ฉันคิดว่าถ้าภายในรถยนต์ไม่เบื่อนักก็ไม่จำเป็นต้องทำความสะอาดทุกครั้ง -						
7. ฉันรู้สึกว่าการนอนดึกไม่ได้ส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการขับชื้อ -						
8. ฉันรู้สึกปลอดภัยทุกครั้ง หากได้ตรวจสอบสภาพรถยนต์ทั้งภายนอกและภายในรถ ทำให้ฉันมีความสุข +						
9. ฉันรู้สึกว่าการปฏิบัติตามกฎจราจรทำให้เกิดความปลอดภัยในการขับชื้อ +						
10. ฉันรู้สึกภูมิใจที่ทำให้ลูกค้าปลอดภัยจากรถคันหน้าที่เบรกกะทันหัน ซึ่งฉันขับรถด้วยความระมัดระวังและทิ้งระยะห่างจากคันหน้าให้มากขึ้น +						
11. ฉันรู้สึกว่าการทำความสะอาดรถหลังขับรถเป็นสิ่งจำเป็น +						

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
12. ฉันรู้สึกว่าการรายงานให้หน่วยงานทราบ หากตรวจรถยนต์หลังขับรถพบน้ำมันเบรกรั่วซึมเป็นสิ่งจำเป็น +						
13. ฉันจะนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอก่อนไปขับรถเข้าเสมอ +						
14. ฉันจะตรวจสอบสภาพรถทั้งภายนอกและภายในรถก่อนที่จะนำรถออกไปขับ +						
15. ฉันตั้งใจขับรถตามคันหน้าไป แม้ว่าสัญญาณไฟจราจรเพิ่งเปลี่ยนเป็นสัญญาณไฟแดง -						
16. ฉันพร้อมที่จะทำผิดกฎจราจรเล็ก ๆ น้อย ๆ หากบริเวณนั้นไม่มีตำรวจ -						
17. ในฤดูฝนฉันพร้อมที่จะตรวจสอบสภาพของ ล้อ ดอกยาง และที่ปัดน้ำฝนบ่อยครั้งขึ้นจากฤดูอื่น ๆ +						
18. ฉันพร้อมที่จะนำปัญหาและข้อขัดข้องขณะขับรถไปแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ +						

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดความสุขในการทำงานของฉัน

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาว่าคำตอบใดตรงกับตัวของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงระดับเดียวในแต่ละข้อ และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
1. เมื่อรู้สึกเครียดจากการขับรถ ฉันพยายามนอนหลับพักผ่อนมากขึ้น +						
2. ฉันดูโทรทัศน์ หรือฟังเพลง เพื่อลดการคิดถึงเรื่องที่ทำให้เครียด +						
3. เมื่อฉันคำนึงถึงอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นกับลูกฉัน ฉันไม่รู้สึกเบื่อหน่ายที่จะกันไปตรวจดูใต้ท้องรถว่ามีกรรั่วซึม ๆ เกิดขึ้นหรือไม่ +						

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
4. การที่ฉันเปิดเพลงฟังและอารมณ์ดี ทำให้ฉันตรวจดูสภาพรถได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน ก่อนนำรถออกไปขับ +						
5. ฉันพูดคุยกับลูกค้าให้คลายเครียด เมื่อลูกค้าเริ่มมีอาการเครียดจากการจราจรที่ติดขัด +						
6. ฉันพยายามควบคุมอารมณ์ไม่ให้โกรธเมื่อถูกรถคันอื่นขับปาดหน้า +						
7. เมื่อฉันกำลังรีบและมีรถคันอื่นขับคล่อมเลนขวางหน้า ฉันจะรู้สึกหงุดหงิดและจะรีบขับแข่งไปโดยทันที -						
8. หากขอทางรถคันอื่นไม่ให้ ฉันขับรถเบียดเลนออกไปเลยเพื่อจะได้ขับในช่องทางที่ฉันจะไป -						
9. ฉันคิดเสมอว่าการทำความสะอาดรถเป็นหน้าที่ของฉัน เมื่อลูกค้าทำเลอะเทอะแค่ไหนฉันก็จะไม่โกรธ +						
10. การบันทึกสมรรถนะรถยนต์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในครั้งต่อไปเป็นหน้าที่ของฉัน แม้จะนำรถกลับเข้ามาเก็บที่จอดรถตึกแคไหนฉันก็ไม่รู้สึกเครียด +						
11. ฉันเปิดเพลงฟังและทำความสะอาดรถยนต์หลังขับเพื่อให้ผ่อนคลายจากความเหนื่อยล้า +						

ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพของฉัน

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาว่าคำตอบใดตรงกับตัวของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงระดับเดียวในแต่ละข้อ และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
1. ฉันทำงานให้เสร็จอย่างกระตือรือร้นจนบางครั้งขาดความระมัดระวัง -						

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
2. ฉันมักจะหาโอกาสสร้างความเสียหายบางอย่างให้แก่คนที่เคยทำให้ฉันต้องอับอาย -						
3. ฉันทนไม่ได้ที่ต้องเสียเวลารอ ไม่ว่าเรื่องอะไรก็ตาม -						
4. ฉันมักจะมีเรื่องโต้เถียงกับคนอื่น -						
5. ฉันชอบโต้เถียงกับคนที่ทำให้ฉันต้องโมโห -						
6. ฉันพยายามจะทำให้คนอื่นเห็นว่า คนที่ฉันไม่ชอบมีข้อเสียอะไรบ้าง -						
7. ฉันเป็นคนที่ชอบการมีคู่แข่งจนเป็นชีวิตจิตใจ -						
8. ลักษณะประจำตัวของฉันคือ ความดื้อรั้น -						
9. ฉันชอบทำธุระต่าง ๆ อย่างรีบเร่งที่สุดเท่าที่จะทำได้ -						
10. ฉันชอบความตื่นเต้นเร้าใจของบรรยากาศในการแข่งขัน -						
11. ฉันรีบร้อนที่จะทำงานให้เสร็จ โดยขาดการวางแผนให้รอบคอบ -						
12. ฉันชอบทำอะไรแข่งขันกับคนอื่น -						

ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการทำงานของฉัน

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาว่าคำตอบใดตรงกับตัวของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงระดับเดียวในแต่ละข้อ และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
1. ฉันเป็นคนตั้งใจทำงาน แม้เกิดปัญหาก็ก็น้อยย่อ +						
2. ฉันเห็นคุณค่าในการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าของฉัน +						

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
3. ไม่ว่างานจะยากเพียงใด ฉันจะตั้งใจทำงานให้สำเร็จ +						
4. หากฉันยังทำงานไม่เสร็จ ฉันจะพยายามทำงานนั้นต่อจนกว่างานจะเสร็จ +						
5. หากเราต้องการความสำเร็จ ฉันคิดว่าความตั้งใจเป็นสิ่งสำคัญ +						
6. เมื่องานที่กำลังทำอยู่ถูกขัดจังหวะ ฉันจะหาโอกาสกลับไปทำงานที่ค้างอยู่ให้เสร็จ +						
7. ฉันเป็นผู้มุ่งมั่นทำงานอย่างจริงจังทุกงาน +						
8. งานทุกงานที่ฉันทำได้สำเร็จ ช่วยสร้างความภูมิใจในการทำงานอื่น ๆ ต่อไป +						
9. ฉันสามารถทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานได้โดยไม่เบื่อหน่าย +						
10. ฉันรู้สึกเวลาเป็นสิ่งที่ผ่านไปอย่างรวดเร็ว ฉันจึงต้องใช้เวลากับงานต่าง ๆ ที่ทำอย่างเต็มที่ +						
11. ฉันเป็นคนที่มีมุ่งมั่นในการทำงาน หากทำแล้วจะต้องทำให้ดีให้ได้ +						
12. ฉันเชื่อว่าผู้ใดบังคับบัญชายอมรับในความตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจังของฉัน +						

ตอนที่ 7 แบบสอบถามวัดความรู้ในการขับเคลื่อน

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาว่าคำตอบใดตรงกับตัวของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงระดับเดียวในแต่ละข้อ และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
1. ผู้กินยาที่ทำให้ง่วง ไม่ควรขับรถ +						

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
2. ผู้ขับขี่ควรมองตรงไปข้างหน้าเพียงอย่างเดียว โดยไม่ต้องสนใจรถรอบข้าง -						
3. แม้ว่าสภาพรถจะยังใหม่ แต่ขณะที่ฝนตกหรือมีน้ำขัง ผู้ขับขี่ควรชะลอความเร็ว -						
4. การขับรถยนต์สามารถขับในช่องทางไหนก็ได้ที่สามารถไปได้ -						
5. เมื่อเห็นสัญญาณไฟจราจรเป็นสีเหลือง เราต้องเร่งขับเพื่อให้ขับผ่านไปได้ -						
6. การขับรถเข้าโค้งถ้ามีความชำนาญพอ ก็ไม่จำเป็นต้องลดความเร็ว -						
7. การหันไปพูดคุยกับลูกค้าขณะขับรถไม่ถือว่าเป็นเรื่องอันตราย -						
8. ผู้ขับขี่ที่มีความชำนาญ แม้ขับด้วยความเร็วสูง โอกาสเกิดอุบัติเหตุก็มีไม่มาก -						
9. ผู้ขับขี่ต้องคอยระวังคนเดินเท้าไม่ว่าอยู่ส่วนใดของถนนก็ตาม +						
10. เมื่อขับรถไปถึงทางร่วมทางแยก ต้องให้สิทธิรถที่มีขนาดใหญ่กว่าไปก่อน -						

ตอนที่ 8 แบบสอบถามวัดบุคลิกรอบข้างกับการทำงานของฉัน

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาว่าคำตอบใดตรงกับตัวของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงระดับเดียวในแต่ละข้อ และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
1. ฉันคิดว่าลูกค้าอยากให้เราขับรถถูกกฎจราจร +						
2. ฉันคิดว่าลูกค้าอยากให้เราขับซื้ออย่างปลอดภัย +						

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
3. ฉันคิดว่าลูกค้าอยากให้อฉันขับรถถึงที่หมายอย่างปลอดภัย +						
4. ฉันคิดว่าลูกค้าอยากให้อฉันจอดรถและจอดรถอย่างนุ่มนวล +						
5. ฉันคิดว่าลูกค้าอยากให้อฉันขับด้วยความระมัดระวัง +						
6. ฉันคิดว่าลูกค้าคาดหวังว่าฉันจะต้องเตรียมสภาพรถให้พร้อมก่อนรับลูกค้า +						
7. ฉันรู้ว่าหัวหน้าคาดหวังให้ฉันตรวจสอบสภาพรถให้เรียบร้อยก่อนรับลูกค้า +						
8. ฉันรู้ว่าหัวหน้าอยากให้อฉันขับที่ถูกกฎจราจร +						
9. ฉันรู้ว่าหัวหน้าชอบให้อฉันจอดรถและจอดรถอย่างนุ่มนวลเมื่ออยู่กับลูกค้า +						
10. ฉันรู้ว่าหัวหน้าไม่สนใจวิธีการขับของฉัน -						

ตอนที่ 9 แบบสอบถามวัดหัวหน้างานกับการทำงานของฉัน

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาว่าคำตอบใดตรงกับตัวของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงระดับเดียวในแต่ละข้อ และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
1. ฉันรู้สึกว่าการยอมรับในความสามารถของฉัน +						
2. ฉันรู้สึกว่าการทำตัวห่างเหินกับฉัน -						
3. หัวหน้าไม่เคยให้กำลังใจฉันเมื่อฉันต้องการ -						
4. หัวหน้าเห็นถึงคุณค่าของฉันอย่างแท้จริง +						
5. หัวหน้าใส่ใจสุขภาพของพนักงาน โดยจัดหาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาตรวจสุขภาพทุก ๆ ปี +						

ข้อคำถาม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ไม่ ค่อย จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
6. ฉันขาดวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน เพราะหัวหน้าไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ -						
7. แม้งบประมาณจำกัด หัวหน้าก็พยายามจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานให้ +						
8. หัวหน้าจะอำนวยความสะดวก ในการออกไปทำงานนอกสถานที่ของฉัน +						
9. เมื่อฉันมีปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน หัวหน้าของฉันจะให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์เสมอ +						
10. หัวหน้ามักสั่งงานไม่ชัดเจน -						
11. หัวหน้ามักแนะนำเส้นทางลัดของถนนให้กับฉัน เพื่อลดระยะเวลาในการขับขี่ +						
12. หัวหน้าชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการทำงาน ก่อนที่ฉันจะลงมือปฏิบัติ +						

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อสกุล	สถานที่ทำงาน
1. อ.ดร.วิชุดา กิจธรรม	สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อ.ดร.นริศรา พึ่งโพธิ์สม	สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อ.ปิยรัฐ ธรรมพิทักษ์	สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวจันท์สุภาห์ ไวยฤทธิ์
วันเดือนปี เกิด	16 พฤษภาคม 2518
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลกลาง กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	15 ซ.เศรษฐกิจ 41 แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) จากโรงเรียนศึกษานารี กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2536	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาการเลขานุการ จากบพิตรพิมุข จักรวรรดิ มหาวิทยาลัยราชมนเกล้ารัตนโกสินทร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2539	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการเลขานุการ จากบพิตรพิมุข จักรวรรดิ มหาวิทยาลัยราชมนเกล้ารัตนโกสินทร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2541	ปริญญาตรี (บธ.บ.) สาขาวิชาบริหารงานบุคคล จากมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี
พ.ศ. 2555	ปริญญาโท (วท.ม.) สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร