

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทค



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

สิงหาคม 2558

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทค



ปริญาณิพนธ์
ของ
ชนินญา เฟลววรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการตี
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

สิงหาคม 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทค



บทคัดย่อ
ของ
ชนิษฐา เฟลววรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

สิงหาคม 2558

ชนิษฐา เพลารวรรณ. (2558). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทค*. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชุดา กิจธรรรม.

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายของการวิจัย 1. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกด้วยตัวแปรลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคมของพนักงานดีแทคโดยรวมและกลุ่มที่มีชีวิตสังคมแตกต่างกัน 2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคโดยรวมและกลุ่มที่มีชีวิตสังคมแตกต่างกัน 3. เพื่อทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ด้วยตัวแปรลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคมของพนักงานดีแทค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ทั่วประเทศ จำนวน 26 สาขา ทั้งชายและหญิงจำนวน 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 9 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป (ลักษณะทั่วไปทางชีวสังคม) แบบสอบถามลักษณะทางจิต ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ความจงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร การถ่ายทอดทางสังคม และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา ใช้สถิติทดสอบ t (t-test) และ สถิติทดสอบ F (F-test) สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-Way Analysis of Variance) สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับ (Hierarchical Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า 1. พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคต – ควบคุมตนสูง และการสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ในกลุ่มย่อย ได้แก่ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ($P < .05$) 2. พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความจงรักภักดีต่อองค์กรและการถ่ายทอดทางสังคม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ในกลุ่มย่อย ได้แก่ พนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี และพนักงานที่อายุงาน 10 ปีขึ้นไป ($P < .05$) 3. พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ในกลุ่มย่อย ได้แก่ พนักงานระดับการศึกษาปริญญาโทและพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Retention ($P < .05$) 4. การค้นหาตัวทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคด้านรวมได้ร้อยละ 5.7 มีตัวทำนายที่สำคัญ คือ การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้บรรยากาศในองค์กร และในกลุ่มย่อยโดยทำนายได้สูงสุดในกลุ่มเพศชาย ตัวทำนายที่สำคัญ คือ การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้บรรยากาศในองค์กร ทำนายได้ต่ำสุดในกลุ่ม Device Service โดยไม่พบตัวทำนายที่สำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อนำตัวแปรลักษณะทางสังคม 3 ตัว ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร การถ่ายทอดทางสังคม การรับรู้บรรยากาศในองค์กร เข้ามา

เพิ่มเป็นชุดตัวทำนายที่ 2 เมื่อทำการควบคุมอิทธิพลของตัวแปรลำดับที่ 1 ให้คงที่ ปรากฏว่า ชุดลักษณะทางสังคมสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคด้านรวมได้ร้อยละ 14 มีตัวทำนายที่สำคัญ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุก การรับรู้บรรยากาศในองค์กร และในกลุ่มย่อยทุกประเภทก็ทำนายได้เพิ่มขึ้น โดยทำนายเพิ่มขึ้นสูงสุดในกลุ่มเพศชาย โดยมีตัวทำนายที่สำคัญ คือ ลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้บรรยากาศในองค์กร ทำนายได้เพิ่มขึ้นต่ำสุดในกลุ่มเพศหญิง โดยมีตัวทำนายที่สำคัญ คือ เจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุก การรับรู้บรรยากาศในองค์กร



PSYCHO-SOCIAL FACTORS RELATING TO PROACTIVE SERVICE WORK BEHAVIORS
OF CUSTOMER SERVICE OF TOTAL ACCESS COMMUNICATION PCL.



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

August 2015

Chaninya Paerawan. (2015). *Psycho-Social Factors Related to Proactive Service Work Behaviors of Customer Service of Total Access Communication PCL*. Master's Thesis, M.S. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assist. Prof. Dr. Vichuda Kijtorntam.

The purpose of this study was 1) to compare proactive service behavior with psychological trait and psychological state factors related to the work behaviors of DTAC worker and those with different social lives. 2) to study the interaction effect between psycho-social factors and social factors on proactive service behavior of DTAC worker and those with different social lives. 3) to predict proactive service behavior with psychological trait and psychological state factors related to the work behaviors of DTAC worker and those with different social lives.

The sample used in this research consisted of 300 DTAC customer service staff both male and female from 26 branches nationwide. The instruments used were a nine-section questionnaire on common features of social life, mental characteristics including future orientation self-control, organization loyalty, achievement motives and attitudes towards proactive service, social features including organizational support, and socialization, and proactive service. Descriptive statistics, t-test, F-test, Two-way variance analysis, and hierarchical multiple regression analysis were used for inferential statistics.

The findings were 1) an interaction between mental characteristics including future orientation self-control and organizational support variables among employees with Master's Degree ($P > .05$), 2) an interaction between organization loyalty and socialization variables influencing proactive service among sub-group among those working for more than 1 - 5 years and those with 10-year- experience ($P > .05$), 3) an interaction between achievement motives and organizational atmosphere perception variables affecting proactive service behavior among those with Master's Degree and retention position ($P > .05$), 4) a quest for proactive service behaviors prediction revealed that four psychological variables could predict overall proactive service behaviors of DTAC staff by 5.7 per cent with organizational supports and organizational atmosphere perception. The predictions highly took place among male staff with significant issues: organizational supports and organizational atmosphere perception. The Device Service section could predict at the lowest rate with statistical significance at .05. When adding social variables into prediction: organizational support, socialization, and organizational atmosphere perception, it revealed that social feature variables could predict proactive service at the rate of 14 per cent with significant

variables: achievement motives, attitudes towards proactive service and organizational and atmosphere perception. Moreover, in every kind of male sub-groups, the prediction increased in terms of common features of social life, achievement motives, organizational support, and organizational atmosphere perception while at the lowest rate among female sub-groups.



ประกาศคุณประการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.วิชุดา กิจจรธรรม ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำต่างๆ ข้อคิดเห็นและกำลังใจพร้อมทั้งช่วยเหลือในการให้ข้อคิดเห็นต่างๆในการทำปริญญานิพนธ์ ทั้งในด้านวิชาการและในด้านการดำเนินชีวิตด้วยความเมตตา

ขอกราบขอบพระคุณ อ.ดร.ฐาศุภร์ จันประเสริฐ อ.ดร.ปานจักษ์ เหล่ารัตนพงษ์ และ อ.ดร.รัตนภรณ์ ประวัตินิพนธ์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวัดสำหรับปริญญานิพนธ์นี้ ตลอดจนให้คำแนะนำต่างๆที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.รุ่งนภา ตั้งจิตเจริญกุล และ ผศ.ดร. ยุทธนา ไชยจุฑกุล ที่กรุณาเป็นประธานและกรรมการสอบปากเปล่า พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำต่างๆ อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ของสถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในระดับปริญญาโทแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ทั่วประเทศ ทั้งชายและหญิง ที่กรุณาตอบแบบสอบถามและเห็นประโยชน์ของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้โดยให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นปริญญาโทภาคพิเศษ รุ่นที่ 9 ทุกคนที่ร่วมประสบการณ์การเรียนที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณจิราภรณ์ ประเสริฐหล้า คุณสุธิดา พานิชกิจโกศลกุล คุณพรพรรณ บัวทอง คุณพัชชา เจิงกลิ่นจันทร์ คุณสุพัฒนา บุญแก้ว และคุณอภิวรรณ พลอยฉาย ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา – มารดา ของผู้วิจัยที่เลี้ยงดู ให้ความรัก เอาใจใส่ ให้กำลังใจ และสนับสนุนด้านการศึกษาอย่างเต็มที่ตลอดมา ขอขอบพระคุณพี่ชายและญาติพี่น้อง ที่ให้กำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบคุณนายแพทย์เศรษฐวิทย์ ศิริสถิตย์ สามิผู้ที่คอยให้การสนับสนุนพร้อมทั้งให้กำลังใจในการเรียนและการทำปริญญานิพนธ์นี้จนสำเร็จ ขอป้ใจกำลังใจจากเด็กหญิงพิมพ์พัชรา ศิริสถิตย์ และเด็กหญิงรินทร์ภัส ศิริสถิตย์ บุตรสาวทั้ง 2 ของผู้วิจัยผู้ซึ่งเป็นดั่งแก้วตาดวงใจและกำลังใจที่สำคัญยิ่ง

สุดท้ายนี้ขอขอบทุกท่านที่มีได้เอ่ยนามที่มีส่วนให้ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

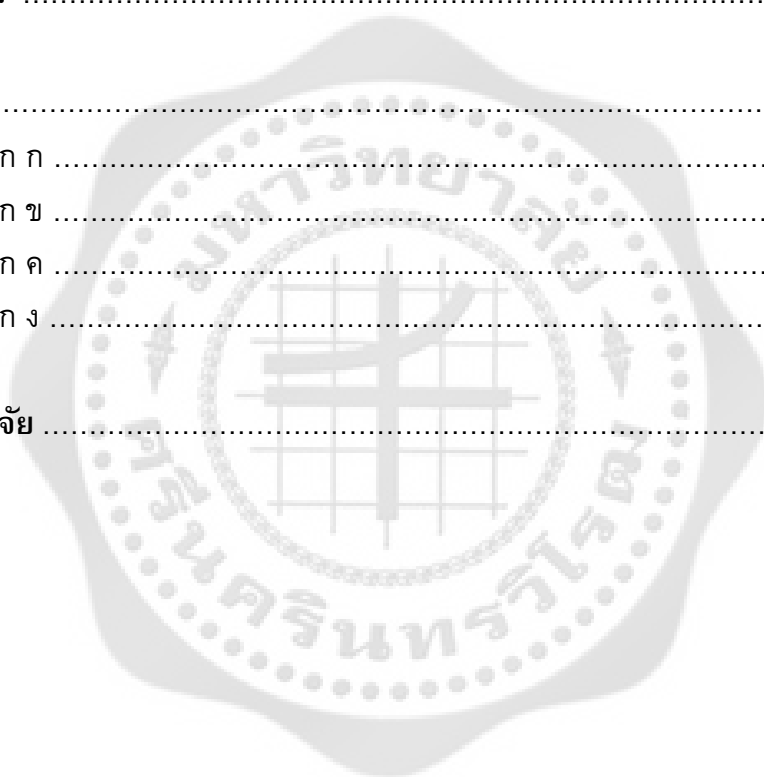
ชนิษฐา เพลารรณ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
นิยามเชิงปฏิบัติการ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
พฤติกรรมการณ์ปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	11
แนวคิดวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	14
ลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	16
ลักษณะทางสังคมกับพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	35
ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมการณ์ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	46
สำนักงานบริการลูกค้าดีแท้	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย	50
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	50
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การหาคุณภาพเครื่องมือ	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	67

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	111
การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐาน	111
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	126
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	127
บรรณานุกรม	128
ภาคผนวก	134
ภาคผนวก ก	135
ภาคผนวก ข	141
ภาคผนวก ค	152
ภาคผนวก ง	154
ประวัติย่อผู้วิจัย	160



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	51
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะชีวิตสังคม	63
3 ค่าสถิติพื้นฐานจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	65
4 ค่าสถิติพื้นฐานจำแนกตามตัวแปรตาม	66
5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับ การศึกษา กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก	67
6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุงาน กับ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก	68
7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก	69
8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เชิงรุกในด้านรวมของพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและการ สนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	70
9 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกด้านรวมตาม ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีระดับ การศึกษาปริญญาโท	71
10 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามระดับ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ	72
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เชิงรุกของพนักงานดีแท้คที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและการถ่ายทอดทาง สังคมแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	74
12 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามลักษณะ มุ่งอนาคตควบคุมตนเองกับการถ่ายทอดทางสังคมของพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Deputy	75
13 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามระดับ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ.....	76
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เชิงรุกในด้านรวมของพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและการรับรู้ บรรยากาศองค์กรแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	77

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามระดับ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ	78
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เชิงรุกในด้านรวมของพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและการสนับสนุน จากองค์กรแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	79
17 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามความ จงรักภักดีต่อองค์กรกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานเพศชาย	80
18 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามความ จงรักภักดีต่อองค์กรกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานตำแหน่งงาน CS1	81
19 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามระดับ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ	83
20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เชิงรุกในด้านรวมของพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและการถ่ายทอด ทางสังคมแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	84
21 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกพิจารณา ตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคมมีพนักงานที่มีอายุการ ทำงาน 1-5 ปี	85
22 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกพิจารณา ตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคมมีพนักงานที่มีอายุ การทำงาน 10 ปีขึ้นไป	86
23 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามระดับ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ	87
24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เชิงรุกในด้านรวมของพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและการรับรู้ บรรยากาศองค์กรแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	88
25 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกพิจารณา ตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการรับรู้บรรยากาศองค์กรมีพนักงานที่มีอายุ การทำงาน 10 ปีขึ้นไป	89

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามระดับ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ	90
27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เชิงรุกในด้านรวมของพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการสนับสนุนจาก องค์กรแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	91
28 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกพิจารณา ตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการสนับสนุนจากองค์กรมีพนักงานที่มีอายุการ ทำงาน 10 ปีขึ้นไป	92
29 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกพิจารณา ตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการสนับสนุนจากองค์กรมีพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Deputy	93
30 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามระดับ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ	95
31 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เชิงรุกในด้านรวมของพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการถ่ายทอดทาง สังคมแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	96
32 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามระดับ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ	97
33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เชิงรุกในด้านรวมของพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการรับรู้บรรยากาศ องค์กรแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	98
34 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกพิจารณา ตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีพนักงานระดับ การศึกษาปริญญาโท	99
35 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามระดับ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ	100
36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เชิงรุกในด้านรวมของพนักงานที่มีเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกและการ สนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	101

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
37 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามระดับ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ	103
38 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เชิงรุกในด้านรวมของพนักงานที่มีเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกและการ ถ่ายทอดทางสังคมแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	103
39 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามระดับ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ	105
40 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เชิงรุกในด้านรวมของพนักงานที่มีเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกและการ รับรู้บรรยากาศองค์กรแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	106
41 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามระดับ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ	107
42 ปริมาณและตัวทำนายสำคัญของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกของ พนักงานดีแท้ค้ำรวม ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	109

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
2 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกด้านรวมตามลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท	71
3 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนกับการถ่ายทอดทางสังคมของพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Deputy	75
4 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานเพศชาย.....	81
5 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานตำแหน่งงาน CS1	82
6 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคมมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี	85
7 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคมมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป	86
8 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการรับรู้บรรยากาศองค์กรมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป	89
9 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการสนับสนุนจากองค์กรมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป	93
10 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการสนับสนุนจากองค์กรมีพนักงานที่มีพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Deputy	94
11 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกพิจารณาตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีพนักงานระดับการศึกษาปริญญาโท	99

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
12 ปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง ลักษณะมุ่งอนาคต - ความคุมตนกับการสนับสนุนจากองค์กรสนับสนุนสมมติฐานที่ 2	112
13 ปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคม สนับสนุนสมมติฐานที่ 3	113
14 ปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการรับรู้บรรยากาศองค์กรสนับสนุนสมมติฐานที่ 4	117
15 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกโดยใช้ลักษณะทางจิตเป็นตัวทำนายลำดับที่ 1 (ชุดที่ 1) ลักษณะทางสังคมเป็นตัวทำนายลำดับที่ 2 (ชุดที่ 2) ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคม	121



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

นับตั้งแต่มีการพัฒนาอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทยมากขึ้น ธุรกิจด้านโทรคมนาคมก็มีการแข่งขันสูงขึ้นไปตามทำให้แต่ละองค์กรพยายามแข่งชิงความเป็นหนึ่งในธุรกิจโทรคมนาคมองค์กรเหล่านี้จึงพยายามพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้บริโภคสูงสุดการพัฒนากระบวนการสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทยจึงได้พัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องมาโดยตลอดซึ่งปัจจุบันธุรกิจโทรคมนาคมอยู่ภายใต้การได้รับสัมปทานจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 2 แห่งซึ่งปัจจุบันได้แปรสภาพกิจการเป็นบริษัทจำกัดมหาชน คือ บริษัท ทีโอที จำกัด มหาชน ชื่อเดิมคือ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ทศท. และ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หรือ กสท. โดยบริษัทโทเทิลแอ็คเซ็สคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หนึ่งในผู้นำด้านการให้บริการโทรคมนาคมเริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2532 และในเดือน มีนาคม 2544 บริษัทได้เริ่มชื่อทางการค้า “ดีแทค”แรกเริ่มบริษัทได้รับสัมปทานการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมซึ่งอยู่ในรูปแบบ สร้าง-โอน-ดำเนินงาน หรือ Built-Transfer-Operate (BTO) เป็นระยะเวลา 15 ปีจากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) หรือ กสท.เมื่อปี พ.ศ.2533 โดยได้รับการขยายอายุสัมปทานถึง 2 ครั้งทำให้ปัจจุบันบริษัทสามารถดำเนินการตามสัมปทานได้จนถึงปี พ.ศ.2561

สำหรับปัจจัยในการแข่งขันที่สำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม นอกเหนือไปจากคุณภาพของสัญญาณของโทรศัพท์เคลื่อนที่นั่นก็คือ การบริการ (Service) และการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าจากการให้บริการ ทำให้ต้องเข้าใจถึงความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง ส่งผลให้การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจและการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในการที่จะรักษาฐานลูกค้าเก่าและหาลูกค้าใหม่ รวมถึงสร้างอำนาจการแข่งขัน อีกทั้งลูกค้ามีรายได้มากขึ้นและต้องการมีความสะดวกสบายมากขึ้นจึงแสวงหาสิ่งที่จะมาตอบสนองความต้องการเหล่านั้น และจากความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการนี้เอง จึงทำให้เกิดการพัฒนาทางด้านการบริการเพื่อเป็นการรองรับการให้บริการแก่ลูกค้าจึงได้มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการ โดยเปิดสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคขึ้นมาในปี 2538 ภายใต้ต้นนโยบายที่ว่า “Our Customer Our Family” หรือที่เรียกว่า “ห่วงใย ใส่ใจ บริการลูกค้าดุจญาติมิตร”

นอกเหนือไปจากการนำเสนอบริการใหม่ๆที่ทันสมัยแล้วนั้น การมุ่งเน้นให้บริการในแบบเชิงรุกยังเป็นการมุ่งสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ดังนั้นการที่จะบริหารบุคลากรที่ดีและสร้างให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับองค์กรตลอดจนวิธีการต่างๆ องค์กรต้องให้ความสำคัญกับบุคลากร เพื่อให้ตระหนักว่าพวกเขาเป็นส่วนสำคัญขององค์กร หุ่มเทความรู้

ความสามารถในอันที่จะเพิ่มพฤติกรรมการบริการได้รับรู้ถึงการได้รับความเอาใจใส่ ได้รับความยุติธรรมในองค์กร ส่งผลให้บุคลากรทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีบุคลากรมีขั้นตอนหรือกระบวนการในการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในทักษะด้านต่างๆ ส่งเสริมให้บุคลากรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมความรู้เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีในการปฏิบัติงานถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่ไม่มีใครลอกเลียนแบบได้ จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าทั้งประสิทธิภาพความคาดหวังต่อรางวัลและการตอบสนององค์กรด้วยการทุ่มเทในการทำงานของพนักงานจะเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

การส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและส่งผลต่อความก้าวหน้ากับองค์กรและตัวพนักงานเองด้วย เพราะถ้าหากตัวพนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกก็จะช่วยให้พวกเขาเกิดความพึงพอใจ ความรัก ความเสียสละ ความทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ เพื่อพัฒนาให้งานมีความเจริญก้าวหน้า และเป็นที่ประทับใจสำหรับผู้มาใช้บริการ ซึ่งในทางตรงกันข้าม หากปัจจัยดังกล่าวมีผลออกมาในเชิงลบก็จะส่งผลเสียกับองค์กรทั้งพนักงานลาออก ไม่มีความสามัคคี ไม่มีความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกันกับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ไม่ตั้งใจทำงานหรือทำงานแบบเสียไม่ได้ ทำงานล่าช้า ไม่ให้ความร่วมมือกับองค์กร สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวสะท้อนให้บุคคลทั้งภายในและภายนอกได้เห็นถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งหัวหน้างานรวมถึงผู้บริหารต้องตระหนักให้มากกว่าพนักงานบริการเหล่านี้เป็นหัวใจและเป็นพลังที่สำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรมุ่งไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และสามารถต่อสู้กับตลาดอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่นับวันจะมีแต่การแข่งขันที่สูงขึ้นทั้งด้านเทคโนโลยีและการบริการ

จากการศึกษาของปีเตอร์ บราวน์ และ ริชาร์ด สก๊อต (Peter M. Blau & W. Reicheard Scotts) พบว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรว่าเป็นความผูกพันและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะนั่นคือ ความถูกต้อง และความเหมาะสมที่จะทำ ความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร หรืออาจกล่าวสรุปจากแนวความคิดทั้ง 3 แนวคิด ได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้ม ที่จะลาออก หรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น ซึ่งให้เห็นว่าการให้ความสำคัญกับพนักงานมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากต่อความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสะดวกในการสั่งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้นนอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการปฏิบัติงานและอธิบายพฤติกรรมต่างๆของบุคลากรได้หลายประการ เช่น การขาดงาน การลาออก เป็นบุคลากรที่ดีขององค์กร เป็นต้น ซึ่งถ้าผู้บริหารสามารถทำให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ จะทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรทั้งด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆ ลดพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดปัญหาการดำเนินงานในองค์กร อันมีผลที่จะทำให้องค์กรสามารถ

บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้และสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าให้องค์กรในอนาคตได้อย่างมั่นคง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาพนักงานบริการลูกค้าบริษัทโทเทิลแอนด์คอมมูนิเคชั่นจำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค ซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจเกี่ยวกับระบบโทรคมนาคมเนื่องจากเป็นการทำงานด้านบริการภายใต้สภาวะการแข่งขันสูงจากการที่มีบริษัทที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันหลายบริษัทและเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยสนใจศึกษาถึงปัจจัยทางจิตสังคมที่อาจจะก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทค

โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาเพื่อหาปัจจัยเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทค และมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมของพนักงานดังกล่าว โดยพิจารณาจากปัจจัยเชิงสาเหตุ 2 ด้าน คือ ปัจจัยทางจิตซึ่งประกอบด้วยลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองความจงรักภักดีต่อองค์กรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุก ส่วนปัจจัยทางสังคมซึ่งประกอบด้วยการสนับสนุนจากองค์กรและการถ่ายทอดทางสังคมในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก การรับรู้บรรยากาศในองค์กรในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก รวมถึงตัวแปรด้านชีวสังคม อันได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน อายุการทำงานและระดับการศึกษาซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในด้านการบริการต่อไปรวมถึงเพื่อการเติบโตทางธุรกิจและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรให้มีความแตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกด้วยตัวแปรลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคมของพนักงานดีแทคโดยรวมและกลุ่มที่มีชีวสังคมแตกต่างกัน
2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคโดยรวมและกลุ่มที่มีชีวสังคมแตกต่างกัน
3. เพื่อทำนายพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ด้วยตัวแปรลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคมของพนักงานดีแทค

ความสำคัญของการวิจัย

ได้ทราบว่ามีปัจจัยสำคัญด้านใดในลักษณะทางจิต ลักษณะทางสังคม ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก เพื่อเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการวางแผนให้หน่วยงานได้พัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรภาคเอกชน โดยเน้นที่บริษัท โทเทิลแอนด์คอมมูนิเคชั่นจำกัด (ดีแทค) ได้ใช้พัฒนาการบริการของสำนักงานบริการลูกค้าให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานในสังกัดสำนักงานบริการลูกค้า บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือดีแทค ที่ปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้า ณ สำนักงานบริการลูกค้า ทั้ง 26 สาขาทั่วประเทศ ได้แก่ 1. จามจุรีสแควร์ 2. พาราไดซ์พาร์ค 3. ฟิวเจอร์พาร์ครังสิต 4. สยามพารากอน 5. เซ็นทรัลลาดพร้าว 6. เซ็นทรัลปิ่นเกล้า 7. เซ็นทรัลพระราม 2 8. เซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ 9. เดอะมอลล์บางแค 10. เซ็นทรัลบางนา 11. เซ็นทรัลเวสต์ 12. อยูชยา 13. การท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 14. แฟชั่นไอซ์แลนด์ 15. เคลมเซนเตอร์ 16. ระยอง 17. ชลบุรี 18. สุราษฎร์ธานี 19. หาดใหญ่ 20. ภูเก็ต 21. ขอนแก่น 22. นครราชสีมา 23. อุบลราชธานี 24. พิษณุโลก 25. เชียงใหม่ และ 26. นครสวรรค์มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 485 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในสำนักงานบริการลูกค้า ดีแทค ทั่วประเทศ จำนวน 26 สาขา ทั้งชายและหญิงจำนวน 300 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรสำเร็จรูปของ ยามาเน่ (Yamane, 1967: 886)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้
 - 1.1 ลักษณะทางจิต ได้แก่
 - 1.1.1 ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน
 - 1.1.2 ความจงรักภักดีต่อองค์กร
 - 1.1.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 - 1.1.4 เจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก
 - 1.2 ลักษณะทางสังคม ได้แก่
 - 1.2.1 การสนับสนุนจากองค์กร
 - 1.2.2 การถ่ายทอดทางสังคม
 - 1.2.3 บรรยากาศในองค์กร
 - 1.3 ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน อายุการทำงานและระดับการศึกษา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานบริการลูกค้า หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าในสำนักงานบริการ ทั้งให้ข้อมูลถึงบริการและผลิตภัณฑ์ต่างๆของบริษัท และตอบข้อซักถาม จากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคทั่วประเทศ

อายุการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้า โดยนับจำนวนเป็นปีในกรณีที่เศษอายุงานเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี

ระดับการศึกษาหมายถึง วุฒิมหาบัณฑิตของพนักงานบริการลูกค้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ประกอบด้วยม.3-ม.6 หรือ ปวช.ปวส, ปริญญาตรี, ปริญญาโท

ตำแหน่งงานหมายถึงตำแหน่งงานของพนักงานบริการลูกค้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคทั่วประเทศ ประกอบไปด้วย 1) CS1 คือ พนักงานต้อนรับ 2) Device Sale คือ พนักงานขายเครื่องมือสื่อสารทุกประเภท 3) Device Service คือ พนักงานดูแลบริการหลังการขายอุปกรณ์สื่อสารที่ซื้อจากสำนักงานบริการทุกชนิดพร้อมให้คำปรึกษาในการใช้งาน 4) Retention คือ พนักงานเก็บค่าบริการต่างๆ 5) Deputy คือ พนักงานที่ทำหน้าที่ทดแทนพนักงานทุกตำแหน่งในกรณีที่ลางาน ลาออก หรือมีเหตุที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้

นิยามปฏิบัติการ

พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงาน หมายถึง การให้บริการลูกค้าโดยแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการโดยไม่รีรอให้ผู้รับบริการร้องขออย่างละเอียดและรอบคอบด้วยความเอาใจใส่ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงพฤติกรรมเชิงรุกจะสร้างแบรนด์หรือจุดขายให้กับตนเองทำให้เป็นที่จดจำแก่ลูกค้าตลอด และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการและมีความต้องการนี้ถึงที่อยากจะกลับมาใช้บริการอีก โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการตอบสนองการบริการที่พิเศษและแตกต่างกัน สำหรับการวัดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงาน คือ การทำงานตรงตามเวลา ด้วยความถูกต้อง การเคารพสิทธิส่วนตัวของลูกค้าโดยการเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ และให้บริการแก่ลูกค้าโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลประโยคคำถาม20ข้อคำถามโดยใช้วิธีวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า5หน่วย ตั้งแต่มากที่สุด (5) ถึงน้อยที่สุด (1) ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่าพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการเชิงรุกอยู่ในระดับสูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการเชิงรุกอยู่ในระดับต่ำ

ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน หมายถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของพนักงานซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมของการอดใจรอได้ในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การรอรับรางวัลที่ใหญ่กว่าในอนาคตแทนรางวัลเล็กน้อยที่จะได้รับทันที หรืองดบำบัดความต้องการในปัจจุบันของตน เพราะเล็งเห็นผลร้ายที่จะเกิดตามมา หรือการเพียรพยายามในปัจจุบันเพื่อจุดมุ่งหมายที่ยิ่งใหญ่ในอนาคต พนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคตสูง สามารถระงับหรือชะลอการบำบัดความต้องการต่างๆ ได้ ฉะนั้น พนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคตสูง คือ พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะและไม่เป็นผู้ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ของที่ทำงาน สำหรับการวัดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้โดยผู้วิจัยปรับแบบวัดของ บุญรับ ศักดิ์มณี(2532) มาใช้วัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนของ พนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำนวน 10 ข้อประกอบด้วยประโยคคำถาม5ข้อคำถามโดยใช้วิธีวัด

แบบมาตรฐานประเมินค่า 5 หน่วย ตั้งแต่มากที่สุด (5) ถึงน้อยที่สุด (1) ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่าลักษณะมุ่งอนาคตสูงอยู่ในระดับสูงขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าลักษณะมุ่งอนาคตสูงอยู่ในระดับต่ำ

ความจงรักภักดีในองค์กร หมายถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่นและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรอย่างเต็มความสามารถ และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป สำหรับการวัดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับแบบวัดของอุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547) ที่พัฒนามาจากแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของเมเยอร์และเอลเลน (1991) มาปรับใช้ในการวัดความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าดีแทค ซึ่งเป็นลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับมีจำนวนทั้งหมด 8 ข้อ จาก “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด”

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึงความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ในการทำงานรวมถึงการหาทางแก้ไขให้งานสำเร็จลุล่วงเมื่อการทำงานมีปัญหาหรือมีอุปสรรค รวมถึงการทำงานให้เสร็จ แม้จะเลยเวลารวมถึงการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน สำหรับการวัดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุญรับ ศักดิ์มณี (2531) และ ลักษณะมี ลุประสงค์ (2546) มาใช้วัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริการลูกค้าดีแทค ซึ่งเป็นลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ มีจำนวนทั้งหมด 8 ข้อ จาก “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด”

เจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก หมายถึงการแสดงออกทางความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก โดยอาจเปลี่ยนแปลงไปในทางบวกหรือทางลบที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการและประสบความสำเร็จในอาชีพงานบริการและสอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กร เช่นเดียวกับผลประโยชน์ของตนเองได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะภายในงาน ด้านการกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน และด้านผลตอบแทน เป็นต้น สำหรับการวัดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ของอุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547) มาใช้วัดเจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำนวน 8 ข้อเป็นลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ มีจำนวนทั้งหมด 30 ข้อ จาก “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด”

การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึงระดับที่องค์กรดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของสมาชิกและรับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ ของสมาชิกพยายามช่วยเหลือสมาชิกเมื่อสมาชิกมีปัญหาและปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเป็นธรรม สำหรับการวัดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดการสนับสนุนจากองค์กรของ พิชามณัฐ์ ปฐมศิริกุล (2555) มาใช้วัดการสนับสนุนจากองค์กรจำนวน 8 ข้อคำถามโดยใช้วิธีวัดแบบมาตรฐานประเมินค่า 5 หน่วย ตั้งแต่มากที่สุด (5) ถึงน้อยที่สุด (1) ถ้าผู้ตอบได้คะแนน

รวมจากแบบสอบถามสูงถือว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อยู่ในระดับสูงขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

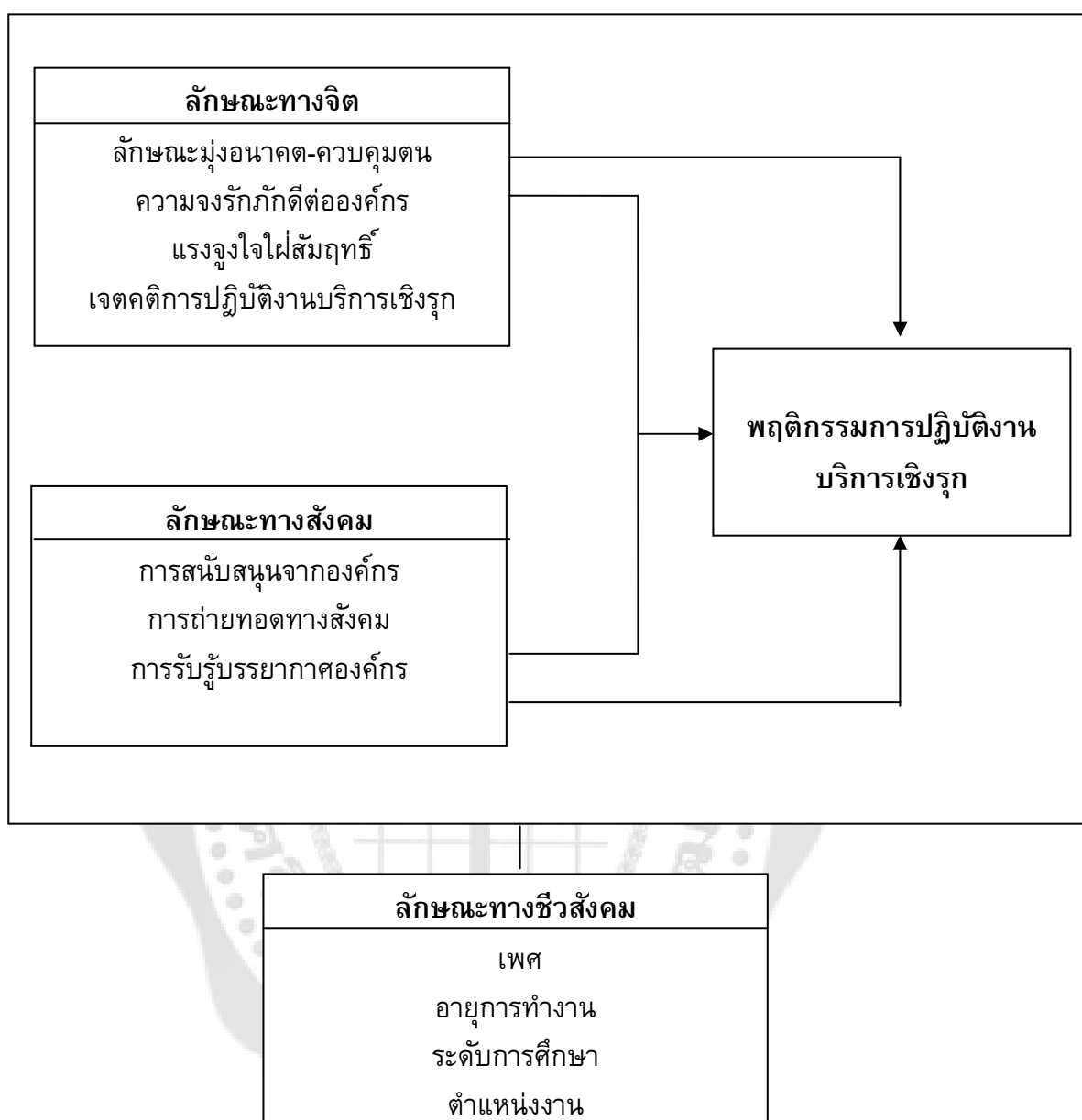
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน หมายถึง กระบวนการของการถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งบทบาทในการทำงาน มีเอกลักษณ์และความยึดมั่นผูกพันในการปฏิบัติงาน กระบวนการนี้รวมถึงการที่บุคคลซึมซับวัฒนธรรมของอาชีพ ค่านิยม บรรทัดฐานและจริยธรรมของการปฏิบัติงาน รวมทั้งยกเลิกลักษณะบางอย่างทางสังคมที่เขา มีอยู่และเกิดลักษณะบางอย่างทางสังคมที่ถูกยึดถือโดยสมาชิกในการปฏิบัติงานนั้นๆ สำหรับการวัดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ของวีรติ ปานศิลา (2542) มาใช้วัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าดีแทค ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อคำถามโดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 5 หน่วย ตั้งแต่มากที่สุด (5) ถึงน้อยที่สุด (1) ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่าการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอยู่ในระดับสูงขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่ามี การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

บรรยากาศองค์กร หมายถึงความรู้สึกของบุคลากรภายในองค์กรต่อปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร สำหรับการวัดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดการรับรู้บรรยากาศองค์กร ของอิสริยา สดมณี (2546) ซึ่งได้พัฒนามาจากแนวคิดของเลทวินส์ และสตริงเจอร์ มาใช้วัดบรรยากาศองค์กร จำนวน 8 ข้อคำถามโดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 5 หน่วย ตั้งแต่มากที่สุด (5) ถึงน้อยที่สุด (1) ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่าการรับรู้บรรยากาศในองค์กรอยู่ในระดับสูงขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าการรับรู้บรรยากาศในองค์กรในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคครั้งนี้ ผู้วิจัยอธิบายสาเหตุของพฤติกรรม ด้วยทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) ของแบนดูรา (Bandura, 1986) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด เนื่องจากทฤษฎีดังกล่าวเชื่อว่า “พฤติกรรมของมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับปัจจัยหลัก 2 ปัจจัย คือ 1) ลักษณะทางจิต 2) ลักษณะทางสังคม และผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดของ บราวน์ และ สก็อต (Blau & Scotts, 1962: 165) พบว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรว่าเป็นความผูกพันและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะนั่นคือ ความถูกต้อง และความเหมาะสมที่จะทำ ความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรหรืออาจกล่าวสรุปจากแนวความคิดทั้ง 3 แนวคิด ได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร

เป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออก หรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น ซึ่งให้เห็นว่าการให้ความสำคัญกับพนักงานมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากต่อความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสะดวกในการสั่งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้นนอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการปฏิบัติงานและอธิบายพฤติกรรมต่างๆของบุคลากรได้หลายประการ เช่น การขาดงาน การลาออก เป็นบุคลากรที่ดีขององค์กร เป็นต้น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งทางจิตวิทยา และสังคมวิทยา มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อหาตัวแปรที่หลากหลายในสาขาวิชาดังกล่าวมารวมเป็นตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ เพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อทำนายพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านบริการเชิงรุกในการศึกษาวิจัยนี้ใช้รูปแบบปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคม เป็นกรอบในการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมจากเอกสารอ้างอิงที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด พบว่า ปัจจัยภายในที่สำคัญเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านบริการเชิงรุกได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ความจงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุก ปัจจัยทางสังคมที่สำคัญเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยสามารถเขียนแผนภาพประกอบ 1 เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานบริการลูกค้าที่มีลักษณะทางชีวสังคมต่างกันจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูงและมีการสนับสนุนจากองค์กรสูงจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการเชิงรุกมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่นๆ
3. พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงและมีการการถ่ายทอดทางสังคมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่นๆ
4. พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่นๆ
5. พนักงานที่มีเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกสูงและมีการการสนับสนุนจากองค์กรสูงจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่นๆ
6. ลักษณะทางจิต ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต- ควบคุมตน ความจงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ร่วมกับลักษณะทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร การถ่ายทอดทางสังคม และการรับรู้บรรยากาศองค์กร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการเชิงรุกได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังรายละเอียดตามลำดับต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก
2. แนวคิดวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก
3. ลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก
4. ลักษณะทางสังคมกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก
5. ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
6. สำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

1. พฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

การบริการ (Services) เป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของการดำเนินธุรกิจทุกประเภท การบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในการสร้างผลกำไรและมีภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้นแก่ผู้ประกอบการ

ความหมายของการบริการ (Service)

การบริการ (Services) หมายถึงการกระทำกิจกรรมใดๆด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย: คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการกิริยาท่าทางและวิธีการพูดจา

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้ความหมายดังนี้

“การ” หมายถึงงาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ

“บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวกต่างๆ

ดังนั้น “การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่างๆ

(ราชบัณฑิตยสถาน. 2539)

“การบริการ” เป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น (วีระพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์. 2542:7)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้ให้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัว ตันนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546: 18)

“การบริการ”ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อโดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น (จิตตินันท์ เตชะคุปต์. 2549:7)

คริสโตเฟอร์เอชเลิฟลีด และลอเรน ไรท์ (2546: 4) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ 2 อย่างดังนี้

1. บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่นแม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตามแต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้

2. บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่งอันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

การบริการเชิงรุก (Proactive Service) คือ การบริการที่แสดงออกถึงความต้องการและความปรารถนาที่ต้องการที่จะช่วยเหลือลูกค้าก่อน โดยไม่จำเป็นที่จะต้องให้ลูกค้ามาร้องขอ ซึ่งทั้งนี้เนื่องจากความต้องการของลูกค้าเป็นแบบ เชิงรับ หรือแบบ Reactive Service ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญซึ่งผู้ให้บริการเองก็ต้องมีคุณสมบัติ ด้าน Reactive Service เมื่อลูกค้ามาร้องขอความต้องการ หรือความช่วยเหลือ จากตัวผู้ให้บริการ

การบริการเชิงรุก เป็นการวางแผนในการให้บริการลูกค้าล่วงหน้า อย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการโดยไม่รีรอให้ผู้รับบริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดเมื่อลูกค้ามาร้องขอความต้องการ หรือความช่วยเหลือ จากตัวผู้ให้บริการการแสดงผลพฤติกรรมเชิงรุกต่างหากที่จะสร้างแบรนด์หรือจุดขายให้กับตนเองทำให้เป็นที่จดจำแก่ลูกค้าตลอด และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการและมีความต้องการนึกถึงที่อยากจะทำกลับมาใช้บริการอีก

การทำงานด้านบริการเชิงรุก จำเป็นจะต้องอาศัยความตั้งใจและความมุ่งมั่นเป็นส่วนสำคัญของพนักงานผู้ให้บริการและผู้บริหารองค์กร มีการวางแผนในการให้บริการลูกค้า เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการตอบสนองการบริการที่พิเศษและแตกต่างกัน มีความรับผิดชอบส่วนบุคคล

ต้องมีจิตสำนึกที่ดีเป็นส่วนสำคัญ เริ่มตั้งแต่การต้อนรับลูกค้า การแสดงออกอย่างเป็นมิตร การให้บริการอย่างกระตือรือร้นการให้บริการเชิงรุกคือ การมีทักษะด้านการบริการด้วยความรวดเร็ว ความชัดเจน และความถูกต้องในการให้บริการ และสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยงสำหรับการบริการเชิงรุกคือ การบริการเชิงตั้งรับ นั่นคือการขาดการวางแผนในการทำงาน การยึดมั่นในความคิดของตนเป็นหลักซึ่งส่งผลอันตรายอย่างยิ่งต่องานบริการเพราะไม่สามารถรับฟังปัญหาและตอบสนองบริการให้แก่ลูกค้าได้ตามความต้องการ

งานวิจัยของศิริพร วิษณุภูมิมาชัย (2551) กล่าวว่า การทำงานเชิงรุก คือ การทำงานบริการเชิงรุก จักสำเร็จได้จำเป็นต้องอาศัยความตั้งใจและความมุ่งมั่นเป็นส่วนสำคัญของพนักงานผู้ให้บริการและผู้บริหารองค์กร โดยจะต้องมีการวางแผนในการให้บริการลูกค้าเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการตอบสนองการบริการที่พิเศษและแตกต่างกัน ตามความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล นอกจากนี้ยังเน้นในส่วนของการมีจิตสำนึกในการบริการเป็นสำคัญซึ่งเป็นความรับผิดชอบส่วนบุคคล เริ่มตั้งแต่การกล่าวต้อนรับลูกค้า การจดจำลูกค้าได้ การเดินเข้าไปต้อนรับลูกค้าทันทีเมื่อลูกค้ามาถึงสถานที่ การให้บริการอย่างเป็นมิตร การแสดงออกด้วยความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ บริการด้วยความเป็นกันเองตามกาลเทศะ และสิ่งสุดท้ายของการให้บริการเชิงรุกคือ การมีทักษะด้านการบริการด้วยความรวดเร็ว ความชัดเจน และความถูกต้องในการให้บริการ

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2548) กล่าวว่า การทำงานเชิงรุกเป็นการทำงานที่มีเป้าหมายสู่ออนาคต เน้นการดำเนินงานอย่างคุ้มค่าและมีคุณภาพ เล็งเห็นถึงปัญหาพร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ ใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้เกิดประโยชน์ต่องานด้วยวิธีที่สร้างสรรค์ และแปลกใหม่ วางแผนงานล่วงหน้าอย่างละเอียด รอบคอบ รู้จักและรับผิดชอบต่อตนเอง

จากความหมายที่มีได้ศึกษา พบว่า การทำงานเชิงรุก คือ การทำงานที่มีเป้าหมายสู่ออนาคต การทำงานเชิงรุกต้องอาศัยข้อมูลข่าวสาร หรือประสบการณ์ที่ได้รับมาจากอดีต และที่กำลังประสบอยู่ในปัจจุบัน โดยกรอบการคิดจะเน้นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต เน้นพันธกิจที่ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว คุ้มค่าและมีคุณภาพหรือเป็นการทำงานที่มีการวางแผนงานล่วงหน้า อย่างละเอียด รอบคอบ รู้จักและรับผิดชอบต่อตนเอง โดยสามารถที่จะเลือกตอบสนองแรงกระตุ้นจากภายนอก ในมุมมองและคุณค่าของตนเองที่ไม่ยอมตกอยู่ภายใต้อิทธิพลสิ่งแวดล้อมรอบข้างและสถานการณ์ภายนอกบีบบังคับให้ต้องจำใจทำ รวมถึงมีสติไม่จมปลักอยู่กับปัญหา แต่ตอบสนองด้วยสติ

ในงานวิจัยนี้ครั้งนี้ พฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก หมายถึง ความรับผิดชอบต่อบุคคลแสดงออกถึงการทำหน้าที่ของตนต่องานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่ ตั้งใจ มุ่งมั่น มีการวางแผน อดทนและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ทำงานด้วยความรวดเร็วไม่ละเลยหรือทอดทิ้งงาน ทำหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ ให้ผู้ที่ได้รับการบริการประทับใจและรู้สึกได้รับการบริการเกินความคาดหมาย

การวัดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

ในการวัดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการเชิงรุก สุภาวดี ศรพรหม (2541: 103) ได้สร้างแบบวัดคุณลักษณะของการบริการชนิดข้อความที่สร้างขึ้นครอบคลุมคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน คือ 1) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2) ด้านการควบคุมอารมณ์ 3) ด้านความรับผิดชอบ 4) ด้านการสื่อความหมาย 5) ด้านความสามารถในงาน 6) ด้านจิตสำนึกในการบริการ รวมทั้งหมด 65 ข้อ มีมาตรวัด 4 อันดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.96 ถึง 5.67 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 โดยการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างแบบวัดขึ้นเพื่อวัดปริมาณการให้บริการลูกค้าที่ต้องอาศัยความตั้งใจและความมุ่งมั่นเป็นส่วนสำคัญของพนักงานผู้ให้บริการและผู้บริหารองค์กร โดยให้บริการลูกค้าเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการตอบสนองการบริการที่พิเศษและแตกต่างกัน ประโยคคำถาม 20 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตราประเมินค่า 5 หน่วย ตั้งแต่มากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่าพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการเชิงรุกอยู่ในระดับสูงขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่า พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการเชิงรุกอยู่ในระดับต่ำ

2. แนวคิดวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

บรูส (Baruch. 1968: 159) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรว่า การปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการคือ แรงจูงใจ (Motivation) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ ค่านิยม และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social condition) ได้แก่ บรรยากาศการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลาและการเกิดอุบัติเหตุ

จากแนวปฏิบัติการทำงานบริการเชิงรุกทั้ง 4 ด้าน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทางด้านการบริการมีความรู้และสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดเป็นทักษะ และลดปัญหาขณะปฏิบัติงานได้ รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่หลีกเลี่ยงปัญหา สามารถรับมือกับปัญหาทางด้านงานบริการได้นำไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากการบริการเชิงตั้งรับมาเป็นการบริการเชิงรุกได้อย่างถูกต้องโดยมีการวางแผนการให้บริการลูกค้า ศึกษาความต้องการของลูกค้า และปรับตัวเองให้มีหัวใจแห่งการให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่ มีทักษะการส่งมอบบริการลูกค้าได้อย่างถูกตัวและถูกใจ และเปลี่ยนเป็นพฤติกรรมกรรมการบริการเชิงรุกได้อย่างถาวรและองค์กรของบุคคลเหล่านี้ก็จะป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมในการให้บริการเชิงรุกและนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าตลอดไป

การทำงานบริการเชิงรุกจักสำเร็จได้จำเป็นต้องอาศัยความตั้งใจและความมุ่งมั่นเป็นส่วนสำคัญของพนักงานผู้ให้บริการและผู้บริหารองค์กร โดยจะต้องมีการวางแผนในการให้บริการลูกค้า เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการตอบสนองการบริการที่พิเศษและแตกต่างกัน ตามความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล นอกจากนี้ยังเน้นในส่วนของการมีจิตสำนึกในการบริการเป็นสำคัญซึ่งเป็นการรับผิดชอบต่อส่วนบุคคล เริ่มตั้งแต่การกล่าวต้อนรับลูกค้า การจดจำลูกค้าได้ การเดินเข้าไปต้อนรับลูกค้าทันทีเมื่อลูกค้ามาถึงสถานที่ การให้บริการอย่างเป็นมิตร การแสดงออกด้วยความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ บริการด้วยความเป็นกันเองตามกาลเทศะ และสิ่งสุดท้ายของการให้บริการเชิงรุกคือ การมีทักษะด้านการบริการด้วยความรวดเร็ว ความชัดเจน และความถูกต้องในการให้บริการ และสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยงสำหรับการบริการเชิงรุกคือ การบริการเชิงตั้งรับ นั่นคือการขาดการวางแผนในการทำงาน การยึดมั่นในความคิดของตนเป็นหลักซึ่งส่งผลอันตรายเป็นยิ่งต่องานบริการเพราะไม่สามารถรับฟังปัญหาและตอบสนองบริการให้แก่ลูกค้าได้ตามความต้องการ

การทำงานที่ขาดการพัฒนาและฝึกอบรม เพราะกลัวการเปลี่ยนแปลง กลัวต้องทำงานที่ไม่ชอบ กลัวเสียอำนาจหน้าที่ และท้ายที่สุดของการบริการเชิงตั้งรับคือ การขาดจิตสำนึกที่ดีในการทำหน้าที่ด้านการให้บริการหรือการช่วยเหลือบุคคลอื่น ท่ามกลางภาวะความกดดันทางสังคม และเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน รวมทั้งสภาวะการแข่งขันของธุรกิจอย่างรุนแรง ก่อให้เกิดความตึงเครียดทางอารมณ์แก่ผู้คนเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นภาวะความตึงเครียดดังกล่าวส่งผลกระทบต่อ งานและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ซึ่งธุรกิจดังกล่าว ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและลดแรงปะทะของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ยิ่งการแข่งขันทางด้านธุรกิจมีความรุนแรงมากเพียงใด สิ่งที่จะชี้ขาดความสำเร็จของธุรกิจและสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจก็คือ “การบริการ” หากธุรกิจใดสามารถให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ และตรงกับความต้องการของลูกค้า ก็ย่อมมีอิทธิพลสูงต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ และเมื่อลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการของกิจการแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะกลับมา “ซื้อซ้ำ” ก็สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา นั่นหมายถึงองค์กรดังกล่าวจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องแม่นยำและทันท่วงที นั่นหมายถึงการส่งผลให้เกิด “ลูกค้าขาประจำ” (Client) และอาจกลายเป็น “ลูกค้าผู้ภักดี” (Loyalty Customer) ดังนั้นพฤติกรรมในการให้บริการแก่ลูกค้าแบบเก่าๆ ที่จะต้องรอให้ลูกค้าเดินเข้ามาแล้วบอกความต้องการ และพนักงานก็ให้บริการแบบหน้าตาบอกบุญไม่รับ ขาดความพร้อมในการให้บริการ หรือให้บริการแบบผิด ผิด ถูก ถูก บางครั้งแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าไม่ได้ก็บอกปิดแบบขอไปที ซึ่งเราเรียกพฤติกรรมแบบนี้ว่า การให้บริการแบบ “พฤติกรรมเชิงตั้งรับในการบริการ” (Reactive Service) ซึ่งก็จะเห็นได้จากการบริการลูกค้าแบบทั่วๆ ไป ของหลายๆ องค์กร บางครั้งลูกค้าไม่พอใจก็ร้องเรียนแก่เจ้าของกิจการอย่างมาก เจ้าของกิจการก็อาจกล่าวคำว่าขอโทษ ซึ่งก็ไม่ได้แก้ไขปัญหาให้ตรงจุด และลูกค้าก็ยังคงได้รับบริการซ้ำแบบเดิม จนลูกค้าก็เอือมระอาและท้ายที่สุดลูกค้าก็เปลี่ยนใจไปซื้อบริการจากกิจการอื่นแทน ซึ่งกว่าเจ้าของกิจการจะรู้ตัวก็อาจจะต้องปิดกิจการในที่สุด

ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแท้ ตามแนวคิดของบรูส แสดงให้เห็นว่าการที่บุคคลจะมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการเชิงรุกได้นั้น จะต้อง

ประกอบด้วยปัจจัยภายในตัวบุคคลและปัจจัยภายนอกตัวบุคคล และการปฏิสัมพันธ์กันระหว่าง ปัจจัยภายในตัวบุคคลและปัจจัยภายนอกตัวบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการ เชิงรุก ซึ่งผู้วิจัยได้นำตัวแปรที่สำคัญและมีผู้ศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรพฤติกรรมกรรมการ ปฏิบัติงานด้านบริการเชิงรุก โดยมีปัจจัยภายใน ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ความ จงรักภักดีต่อองค์กร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน และบรรยากาศองค์กร

3. ลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

ในการศึกษาลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของ พนักงานดีแทค ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นหลักในการ ประมวลเอกสารเพื่อกำหนดปัจจัยที่น่าจะมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก โดยปัจจัยที่ศึกษา ประกอบด้วยลักษณะทางจิต ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนความ จงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการ

เชิงรุก

ลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตนนั้น เป็นจิตลักษณะและทักษะที่มีพื้นฐานมากจาก ทฤษฎีของโรเธเซนและมาโฮนี (Mahoney and Thoresen, 1974) และเป็นจิตลักษณะที่เป็นแกน หนึ่งของพฤติกรรม และจิตลักษณะนี้ สามารถแยกออกได้เป็นสองส่วน คือ ลักษณะมุ่งอนาคตและ การควบคุมตน (บุญรับ ศักดิ์มณี, 2532: 29) ซึ่งจิตลักษณะมุ่งอนาคต และความสามารถควบคุมตน เป็นคุณสมบัติของมนุษย์ที่ทางสาขาวิชาจิตวิทยา และพฤติกรรมศาสตร์เห็นความสำคัญ และ ทำการค้นคว้าเพื่อนำมาใช้ในการเข้าใจ อธิบาย ทำนาย และพัฒนามนุษย์ตลอดมากกว่า 60 ปีแล้ว

ลักษณะมุ่งอนาคต นั้น ดวงเดือน พันธุมนาวิณ และงามตา วนิทานนท์ และคณะ (2536: 38) ได้ให้ความหมายของลักษณะมุ่งอนาคต หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์ไกล เล็งเห็นถึงสิ่งที่จะเกิดกับตนในอนาคต และเล็งเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดในอนาคตนั้น ซึ่ง จินตนา บิลมาต (2529) ได้กล่าวไว้ว่า จิตลักษณะมุ่งอนาคตเป็นความสามารถในการคาดการณ์ไกล เล็งเห็นผลดีผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถวางแผนปฏิบัติเพื่อรับผลดีหรือป้องกันผลเสียที่จะ เกิดขึ้น เป็นจิตลักษณะที่เกิดจากการสะสมของผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตของบุคคลที่ เกี่ยวข้องกับลักษณะความมั่นคงของสภาพแวดล้อม ถ้าสังคมมีความมั่นคงของสภาพแวดล้อมสูง ไม่ต้อง พึ่งพาธรรมชาติ และบุคคลในสังคมสามารถคาดถึงสิ่งที่จะเกิดในอนาคตได้อย่างแม่นยำพอสมควร คน ในสังคมนั้นจะมีลักษณะมุ่งอนาคตสูง

รวมถึงในทัศนะของ บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) เป็นอีกท่านหนึ่งที่ได้กล่าวถึง ลักษณะมุ่ง อนาคต ว่าหมายถึง ความสามารถทางการรับรู้และคิดตลอดจนการรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตทั้งที่

เป็นเวลาใกล้ปัจจุบันหรือไกลปัจจุบันออกไป สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตนั้นขณะที่คิดยังเป็นนามธรรม ไม่ปรากฏรูปธรรม ฉะนั้นผู้ที่มีสติปัญญาและรู้จักคิดพัฒนาแล้วจะสามารถคิดถึงอนาคตได้ชัดเจนและเห็นความสำคัญของอนาคต และในทัศนะของ จรรยา สุวรรณทัต (2531) นั้นลักษณะมุ่งอนาคต หมายถึง เป็นลักษณะของการมองสู่อนาคตข้างหน้า ซึ่งเป็นการมองที่ลึกซึ้งกว้างไกลที่จะมีผลไม่เพียงแต่ผู้มองเท่านั้น หากครอบคลุมไปถึงบุคคลอื่นและสังคมมนุษย์ชาติที่บุคคลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ด้วย โดยลักษณะมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์กับเซาร์ปัญญา และจริยธรรมของบุคคล

นอกจากนั้นการมุ่งอนาคตยังเป็นการทำนายอนาคตซึ่งประกอบขึ้นด้วยการวางแผน ความปรารถนา ความหวัง และความกลัว ที่เกี่ยวข้องกับความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ และประสบการณ์ต่างๆ ที่สัมพันธ์กับเนื้อหาที่มีสาระสำคัญรวมทั้งจินตนาการส่วนตัวของแต่ละบุคคลที่ได้มาจากสถานการณ์ ความต้องการและค่านิยมของเขา และสามารถทำนายล่วงหน้าเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกและบอกได้ทั้งการจูงใจด้านอารมณ์ และคุณสมบัติด้านสติปัญญา (Seginer; & Halabi, 1991) โดยบุคคลจะต้องเคยได้รับประสบการณ์ว่าสิ่งที่ตนรอคอยนั้น ตนได้รับจริงๆ ในที่สุด และการเคยประสบกับความสำเร็จต่างๆ ในชีวิตก็เป็นสิ่งที่ Kay (1975) เชื่อว่าจะช่วยให้บุคคลมีลักษณะมุ่งอนาคตสูง ทำให้บุคคลเกิดความมานะพยายามในการที่จะทำสิ่งต่างๆ เพราะมีความหวังว่าจะทำได้สำเร็จดังที่เคยประสบมาแล้ว ฉะนั้น ลักษณะมุ่งอนาคตจึงเกิดการเรียนรู้ทางสังคม ที่จะคาดการณ์ไกลและเล็งเห็นผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถวางแผนปฏิบัติเพื่อรับผลดีหรือป้องกันผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (จินตนา บิลมาศ และ คณะ. 2529: 22) จากความมีพลังจิตที่กล้าแข็ง มีความสามารถในการคาดการณ์ไกล และความอดใจรอได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ เป็นลักษณะที่มีน้อยในอาชญากร และยุวอาชญากร (ดวงเดือน พันธุมนาวิน; และเพ็ญแข ประจวบจันท์. 2520)

โดยสรุปจากความหมายของนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า “ลักษณะมุ่งอนาคต หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์ไกล การเล็งเห็นผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยรู้จักอดใจรอได้เพื่อให้ถึงจุดมุ่งหมายในอนาคตที่ดีกว่า ตลอดจนสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อรอรับผลดีหรือป้องกันผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และมีความเพียรพยายามในการป้องกันอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างเหมาะสม”

การควบคุมตน นั้น ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538: 92-93) กล่าวถึง ความสามารถควบคุมตนเองประกอบด้วยลักษณะทางจิตใจหลายประการ คือ การมองเห็นความสำคัญของประโยชน์ที่จะมีมาในอนาคตมากกว่าประโยชน์ในปัจจุบัน การเลือกกระทำพฤติกรรมที่แสดงถึงการอดใจรอได้เพราะเชื่อว่า การกระทำของตนจะส่งผลให้เกิดผลดีตามที่ตนต้องการได้ นอกจากนี้ความสามารถควบคุมตนยังเกี่ยวกับการไม่หวังจากภายนอก แต่บุคคลสามารถให้รางวัลตนเองและลงโทษตนเอง โดยรางวัลที่ให้แก่ตนเองอยู่ในรูปของการพอใจในตนเอง ความภูมิใจในตน ส่วนการลงโทษตนเอง ก็คือ การเกิดความไม่สบายใจ วิตกกังวลและละอายใจ ลักษณะความอดใจรอได้ ลักษณะความเชื่อในผลแห่งความพยายามของตน ลักษณะการให้รางวัลและการลงโทษตนเอง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า “การควบคุมตน หมายถึง ความสามารถในการอดได้รอได้โดยตนเอง ซึ่งลดหรือขจัดพฤติกรรมเดิมที่ไม่ปรารถนาของตนให้หมดไปได้ และเชื่อว่าการกระทำจะส่งผลให้เกิดผลดีตามที่ตนเองต้องการได้”

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่านักวิชาการอาจจะกล่าวถึงแต่จิตลักษณะมุ่งอนาคตเพียงอย่างเดียว แต่ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนนั้นควรที่จะต้องพัฒนาควบคู่ไปด้วยกัน จึงจะเกิดพฤติกรรมที่ต้องการ รวมทั้งการปรับตัวเป็นคนดี ในการเห็นคุณค่าในตนเอง ความพร้อมที่รับผิดชอบครอบครัว พฤติกรรมเคารพสิทธิทางเพศและประชาธิปไตย เป็นต้น เนื่องจากลักษณะมุ่งอนาคตคือ ส่วนต้นของปรากฏการณ์ ส่วนการควบคุมตนหรือวินัยในตนเองจะเป็นส่วนปลาย การเกิดคู่กันคือ มีการมุ่งอนาคตในบางครั้งเกิดนำมาก่อน แล้วบุคคลต้องใช้การควบคุมตนเองเพื่อให้สามารถดำเนินการไปตามที่ได้วางเป้าหมายเอาไว้ นั่นจนประสบความสำเร็จในเวลาที่กำหนดไว้ด้วย (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2538) โดยการที่บุคคลจะควบคุมตนได้ เขาจะต้องมีจุดประสงค์บางอย่างเกิดขึ้นก่อน ก็คือ การมุ่งอนาคตในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ดังนั้น การควบคุมตนที่เกิดโดยปราศจากการมุ่งอนาคตเป็นเบื้องต้นนั้นแทบจะไม่ปรากฏ แต่การมุ่งอนาคตที่ไม่การควบคุมตนตามมานั้นมีปรากฏอยู่บ่อยๆ และแสดงถึงความล้มเหลวในความตั้งใจบุคคลนั่นเอง (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2547: 7)

ความหมายเกี่ยวกับจิตลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนที่กล่าวข้างต้นมีความหมายที่มีความสอดคล้องกัน คือ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน จะเป็นจิตลักษณะของบุคคลที่ (1) รู้จักคาดการณ์ไกล มีการวางแผน หรือเป้าหมาย (2) สามารถคาดการณ์ผลที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต และ (3) เล็งเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับตนในอนาคต รวมทั้ง การควบคุมตนเอง ซึ่งเป็นทักษะชีวิตของบุคคลที่จะ (1) สามารถวางแผนเป็นขั้นตอนเพื่อไปให้ถึงจุดหมายที่ตั้งไว้ (2) สามารถที่จะจัดการกับสิ่งแวดล้อมให้อำนวยต่อการดำเนินการตามแผนที่ตั้งไว้ (3) สามารถที่จะทำดำรงรักษาพฤติกรรมที่น่าปรารถนาไว้จนกระทั่งบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และ (4) สามารถที่จะให้รางวัลตนเองเมื่อทำสำเร็จตามเป้าหมายย่อยที่ตั้งไว้ เพื่อจะได้ดำเนินการตามเป้าหมายย่อยต่อไปจนกระทั่งบรรลุเป้าหมายหลักที่วางไว้ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2544) ซึ่งมีความสอดคล้องกันกับ ลักษณะของบุคคลที่มุ่งอนาคตและมีการควบคุมตนเองสูง ของมิสเชล (Mischel, 1974) ดังนี้ (1) สามารถวางแผนล่วงหน้าได้ และสามารถคาดการณ์ถึงผลดีผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ (2) สามารถอดได้รอได้ “สามารถอดเปรี้ยวไว้กินหวาน” (3) มีความเชื่อถือในผลการกระทำว่าทำดีย่อมได้ดีตอบแทน (4) เป็นบุคคลที่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ อย่างสมเหตุสมผล และ (5) สามารถงดเว้นจากการกระทำบางชนิดที่สังคมไม่ยอมรับ หรือเป็นผลเสียต่อสุขภาพได้

ดังนั้นจากการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับจิตลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนนั้น สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ “จิตลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน หมายถึง ความสามารถในการวางแผนล่วงหน้าทั้งในเรื่องของชีวิตประจำวัน และการทำงานในองค์กร มีการคาดการณ์ถึงผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้จากพฤติกรรมที่จะแสดงออก โดยมีความมุ่งหวังถึงประโยชน์ในอนาคตแต่สามารถอดได้รอได้ มีความเชื่อมั่นในผลของการกระทำว่า ทำดีย่อมได้ผลดีตอบแทน อย่างสมเหตุสมผล และสามารถงดเว้นจากพฤติกรรมที่สังคมไม่ยอมรับ หรือเป็นผลเสียต่อ

ตนเองได้” ซึ่งตัวแปรจิตลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่ผู้วิจัยคาดว่ามีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม 2 ตัว คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร โดยจะได้กล่าวต่อไปถึงงานวิจัยตัวแปรจิตลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร

การวัดจิตลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

จากการรวบรวมงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน คือ ความสามารถในการคาดการณ์ไกล การมองเห็นผลดีและผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยรู้จักอดได้ รอได้เพื่อไปให้ถึงจุดมุ่งหมายในอนาคตที่ดีกว่า ตลอดจนสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อรอรับผลดีหรือป้องกันผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และมีความเพียรพยายามในการป้องกันอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

สำหรับการวัดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้โดยผู้วิจัยปรับแบบวัดของ บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) มาใช้วัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนของ ขงพนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 5 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตราประเมินค่า 5 หน่วย ตั้งแต่มากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) ”ผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่าลักษณะมุ่งอนาคตอยู่ในระดับสูงในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าลักษณะมุ่งอนาคตอยู่ในระดับต่ำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นีออน พิณประดิษฐ์ และคณะ (2545) ศึกษาเรื่องตัวบ่งชี้จากจิตสังคัมกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ พบผลว่า ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เป็นตัวทำนายที่สำคัญที่สอง ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน โดยเมื่อ ร่วมกับจิตลักษณะอื่นอีก 2 ตัวแปร รวมเป็น 3 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนได้ 39.7%

รวิกาญจน์ เดือนดาว (2547: 93, 151) ศึกษาถึงปัจจัยทางจิตสังคัมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการขับขี่ยานพาหนะของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. จำนวน 413 คน พบผลว่า พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนมาก เป็นผู้ที่มีการขับขี่ยานพาหนะอย่างปลอดภัยมากกว่า พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนน้อย

คุณาพัฒนา ชยวานิช (2550) ที่ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับจิตสังคัม และพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ยั่งยืนซึ่งถือได้ว่ามีความสอดคล้องกันกับตัวแปรที่ได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยเป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคัมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ยั่งยืนของนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการเยาวชนคนดีศรีสุพรรณ พบว่า นักเรียนที่เข้าร่วมโครงการเยาวชนคนดีศรีสุพรรณ มีทัศนคติต่อพฤติกรรมการเป็นพลเมืองดี พฤติกรรมการรักษา

ความสะอาดบ้านเรือนและชุมชน มากกว่านักเรียนที่ไม่เข้าร่วมโครงการอย่างชัดเจน และพบว่านักเรียนที่มีจิตลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานเสพติดมาก

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เป็นปัจจัยภายในที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความคาดหวังว่า พนักงานบริการลูกค้าที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกมากกว่าผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำ

3.2 ความจงรักภักดีต่อองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก

ความจงรักภักดีต่อองค์กร กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่พนักงานมีซึ่งเป็นความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความห่วงใยในความสำเร็จขององค์กรแสดงออกเป็นพฤติกรรมโดยการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

แนวคิดในการศึกษาเรื่องของความจงรักภักดีต่อองค์กร (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2529: 35 – 37) ได้สรุปไว้เป็นดังนี้

แนวความคิดทางด้านทัศนคติ

แนวความคิดทางด้านทัศนคติ เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจในการศึกษาเรื่องนี้มากกว่าแบบอื่นๆ กลุ่มสนับสนุนแนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำในการศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรในแนวความคิดนี้คือ ศาสตราจารย์ไลแมน พอร์ตเตอร์ (Lyman W. Porter. 1974: 603-607) แห่งมหาวิทยาลัย California, Irvine และคณะ ซึ่งได้ให้ความหมาย ความจงรักภักดีต่อองค์กรว่า หมายถึง

- ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
- ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อองค์กร
- ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอื่นๆ อีกที่จัดอยู่ในกลุ่มแนวความคิดนี้ซึ่งคางก็อธิบายเรื่องของความจงรักภักดีต่อองค์กรไปในด้านของทัศนคติ หรือความรู้สึกผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กรความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม

แนวความคิดนี้มองความจงรักภักดีต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่บุคคลผูกพัน

ต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพไว้ โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้กับผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือลาออกจากองค์กรไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียง จัดว่าเป็นพื้นฐานของแนวความคิดนี้ คือ ทฤษฎีที่เรียกว่า Side-bet Theory (Becker; & Carpar. 1990) สารสำคัญของทฤษฎีนี้คือ การพิจารณาความจงรักภักดีต่อองค์กรว่าเป็นผลมาจากการที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งหน้ากันว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง การที่คนๆหนึ่งเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานอยู่ช่วงระยะเวลาหนึ่ง เขาก็ได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังปัญญา กำลังใจ ในช่วงเวลานั้นให้กับองค์กร และยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสจะไปทำงาน หรือเป็นสมาชิกขององค์กรอื่นบุคคลนั้นย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว อาทิเช่น บำเหน็จบำนาญก็เท่ากับเขาลงทุนแรงกายสติปัญญาลงไปโดยได้ประโยชน์ไม่คุ้มค่าเพราะฉะนั้นการที่คนๆหนึ่งจะเข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยืนนานเท่าไร ก็เหมือนกับเขาลงทุนอยู่ในองค์กรนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความจงรักภักดีก็จะมากขึ้นตามระยะเวลาและยากต่อการที่จะละทิ้งองค์กรไป เพราะหมายถึงประโยชน์ที่จะเสียไปมากขึ้น

แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้อง หรือบรรทัดฐานของสังคม

แนวความคิดนี้ มองความจงรักภักดีต่อองค์กรว่าเป็นความผูกพันและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่เมื่อเขาเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะนั่นคือ ความถูกต้อง และความเหมาะสมที่จะทำ ความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรหรืออาจกล่าวสรุปจากแนวความคิดทั้ง 3 แนวคิด ได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้ม ที่จะลาออก หรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น (Peter M. Blau; & W. Reicheard Scotts) ซึ่งให้เห็นว่าผลผลิตของคณงานมีส่วนสัมพันธ์เป็นอย่างมากต่อความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสะดวกในการสั่งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้น

องค์ประกอบของความจงรักภักดี

ความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspest) และการรับรู้ (Cognitive aspect) เครื่องชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกเป็นด้านได้ดังนี้ (Hoy; & Rees. 1974: 274-275)

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือความไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่นก็ต้องการย้ายตาม

2. ด้านความรู้สึก คือความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า ความพึงพอใจในหัวหน้า

3. ด้านการรับรู้ คือความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า ความเชื่อถือในหัวหน้าแม้ผู้อื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตนเองบกพร่อง

จากข้อมูลข้างต้นสรุปว่าความจงรักภักดีมีความสำคัญต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ต่อผลผลิตของแรงงานโดยผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชาจะสามารถบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

จอห์นสัน และเวนนาเบิล (Johnson; & Venable .2000) ได้ใช้เครื่องมือแบบเดียวกันศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีของครูต่อผู้ใหญ่ ทั้งในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา กับพฤติกรรมการใช้กฎระเบียบและความสัมพันธ์กับหน่วยเหนือของครูใหญ่ ความจงรักภักดีในที่นี้ หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความเคารพรักต่อผู้บังคับบัญชา ความจงรักภักดีประกอบด้วยมิติสามมิติคือ

1. พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect)
2. ความรู้สึก (Affective aspect)
3. การรับรู้โดยไม่ต้องสงสัยว่าผู้บังคับบัญชา คือ ผู้นำของตน (Cognitive aspect)

พฤติกรรมและความรู้สึกที่เป็นเครื่องชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกตามด้านดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก
 - ความไม่เอื่อยย้ายไปจากองค์กร
 - ความต้องการที่จะย้ายตามองค์กร เมื่อองค์กรย้ายไปที่อื่น
2. ด้านความรู้สึก
 - ความรักที่จะทำงานกับองค์กร
 - ความพึงพอใจในองค์กร
3. ด้านการรับรู้
 - ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กร
 - ความเชื่อถือในผู้บังคับบัญชาและองค์กรแม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจขององค์กร
 - ความรู้สึกที่องค์กรและผู้บังคับบัญชายินดีรับผิดชอบแทน เมื่อตัวเองบกพร่อง
 - ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร

การวัดความจงรักภักดีในองค์กร

จากการรวบรวมงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีในองค์กร ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการวัดความจงรักภักดีในองค์กร คือ การที่สมาชิกแต่ละคนในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความหวังใยในความสำเร็จขององค์กรแสดงออกเป็นพฤติกรรมโดยการยอมรับเป้าหมาย

และค่านิยมขององค์กร เต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

สำหรับการวัดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับแบบวัดของอุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547) ที่พัฒนามาจากแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของเมเยอร์และอเล็น (1991) มาปรับใช้ในการวัดความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าดีแทค ซึ่งเป็นลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ มีจำนวนทั้งหมด 8 ข้อ จาก “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด”

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

รัชนี ตรีสุทธีวงษา (2552) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า 1) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน 2) ด้านสภาพการทำงาน และ 3) ด้านความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร ด้านการมีความรักและศรัทธาต่อองค์กร และด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ขององค์กร 4) ความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร และด้านการมีความรักและศรัทธาต่อองค์กร 5) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร 6) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 7) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 8) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 9) ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และ 10) ด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

ชัยวัฒน์ อภินันท์วิริยกุล (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรในบริษัท ไอ.ซี.ซี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไอ.ซี.ซี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อจำแนกตามตัวแปร

อิสระจะพบว่า เพศ อายุ อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในด้านความคิดตั้งใจลาออกจากงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติตามระเบียบ 1)ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ และด้านการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกัน 2)ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อ พฤติกรรมการทำงานในด้านความคิดตั้งใจลาออกจากงาน ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ และด้านการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกัน 3)ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อ พฤติกรรมการทำงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติตามระเบียบ 4)ปัจจัยในการทำงานด้านความมีเกียรติยศชื่อเสียงขององค์กร มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติตามระเบียบ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านการทำงานเป็นทีม 5)ปัจจัยในการทำงานด้านทัศนคติต่องาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดตั้งใจลาออกจากงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติตามระเบียบ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านการทำงานเป็นทีม 6)ปัจจัยในการทำงานด้านผลตอบแทนในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดตั้งใจลาออกจากงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติตามระเบียบ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านการทำงานเป็นทีม 7)ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่นในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติตามระเบียบ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านการทำงานเป็นทีม 8)พฤติกรรมการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติตามระเบียบ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีในองค์กรสามารถสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีในองค์กร เป็นปัจจัยภายในที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความคาดหวังว่า พนักงานบริการลูกค้าที่มีความจงรักภักดีในองค์กรสูงจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกมากกว่าผู้ที่มีความจงรักภักดีในองค์กรต่ำ

3.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นความต้องการประสบความสำเร็จในกิจกรรมที่ทำ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค พยายามหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีความทะเยอทะยานที่จะนำตนเองไปสู่ความสำเร็จ มีความต้องการเป็นอิสระในการทำงาน มีความต้องการแข่งขันกับมาตรฐานที่ดีเด่นของตัวเอง เป็นลักษณะภายในที่สำคัญลักษณะหนึ่งที่น่าพึงปรารถนา เพื่อให้ดียิ่งขึ้นต้องการบรรลุมาตรฐานที่ตนเองตั้งไว้ มีความพอใจ สบายใจ เมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวล ไม่สบายใจ เมื่อประสบความสำเร็จล้มเหลว

ลักษณะ ลูประสงค์ (2546) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ดารเพียรพยายามที่จะพัฒนาตนเองและงานของตนให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและความล้มเหลว รู้จักกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตน อดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ ผู้มีพฤติกรรมการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อประสบความสำเร็จก็มีความสุข ภาคภูมิใจ แต่ถ้าเมื่อเกิดความล้มเหลวก็ไม่ท้อแท้ แต่พร้อมที่จะ

พยายามทำให้ใหม่ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะเป็นผู้ที่ขออาสาทำงานต่าง ๆ ขอบแข่งขันเพื่อได้ชัยชนะ มีนิสัยรักการทำงานและสามารถทำงานยากได้โดยไม่ย่อท้อ เป็นที่พึ่งพาของบุคคลอื่นได้

แมคเคลแลนด์ (McClelland. 1961) สรุปว่า คนเรามีแรงจูงใจอยู่ 3 ประการ คือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Needs for Achievement: nAch) หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ รู้สึกมีความสุขสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จหรือเมื่อประสบความสำเร็จล้มเหลว

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Needs for Affiliation: nAff) หมายถึง ความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ความต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น และความต้องการความเป็นมิตร และสัมพันธภาพที่อบอุ่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Needs for Power: nPow) หมายถึง ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่นให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่นได้และต้องการรับผิดชอบผู้อื่น McClelland เชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพราะมนุษย์มีความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงโดยเร็ว ดังนั้น จึงให้ความสำคัญกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าแรงจูงใจอื่น ๆ ผู้ที่ประสบผลสำเร็จจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูงซึ่งจะทำให้ได้โดยการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสำคัญ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ก็สามารถทำงานได้สำเร็จและช่วยให้หน่วยงานมีประสิทธิผลได้

แมคเคลแลนด์ (McClelland. 1961) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า สังคมหรือประเทศที่ประสบผลสำเร็จ หรือมีความเจริญทางเศรษฐกิจมาก ๆ บุคคลที่อยู่ในสังคมหรือประเทศนั้นจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง (สถิต. 2540) และการจะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงได้นั้น บุคคลจักได้รับการอบรมเลี้ยงดูเด็กตั้งแต่เยาว์วัย เพื่อให้เด็กเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพัฒนาจนกลายเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะสามารถทำงานได้สำเร็จ มีพฤติกรรมความเป็นผู้นำ สามารถจัดการงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและจะนำความสำเร็จและความเจริญมาสู่สังคมหรือประเทศ

กิบสัน (Gibson.1982) ได้สรุปจุดสำคัญของทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ แมคเคลแลนด์ (McClelland.1961) เอาไว้เช่นเดียวกันว่า แรงจูงใจของบุคคลสามารถให้การเรียนรู้ หรือกระตุ้นให้เกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั่นเอง บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ สามารถใช้ประสบการณ์การเรียนรู้ หรือการฝึกอบรม จนทำให้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงขึ้นได้ สังคมหรือประเทศที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี ก็อาจทำให้ดีขึ้นได้ โดยการกระตุ้นให้คนในสังคมนั้นมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงขึ้น

จากแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึง สรุปได้ว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเป็นผู้ที่กำหนดเป้าหมายของตัวเอง โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้และความเหมาะสมกับความสามารถของตัวเอง และสามารถทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงเลือกทฤษฎีของ McClelland เป็นกรอบในการศึกษาและใช้แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ McClelland สร้างเป็นข้อคำถามสำหรับวัดแรงจูงใจใฝ่

สัมฤทธิ์ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าเนื้อหามีความครอบคลุม แต่ละด้านมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายจึงนำมาประยุกต์ใช้เพื่อศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการลูกค้า

การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

จากการรวบรวมงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ในการทำงานรวมถึงการหาทางแก้ไขให้ งานสำเร็จลุล่วงเมื่อการทำงานมีปัญหาหรือมีอุปสรรค รวมถึงการทำงานให้เสร็จ แม้จะเลยเวลารวมถึงการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) ได้สร้างแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ขึ้นเพื่อใช้วัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ตามที่เฮอร์แมน (Hermans. 1970) กำหนดไว้ 10 ประการ เป็นเนื้อหาของข้อคำถามแบบวัดมีข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงเลย โดยแบบวัดมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 2.75 – 7.45 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .84 สำหรับการวัดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุญรับ ศักดิ์มณี (2531) และลักษมี ลุประสงค์ (2546) มาใช้วัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริการลูกค้าดีแทค ซึ่งเป็นลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ มีจำนวนทั้งหมด 8 ข้อ จาก “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด”

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า มีหลายชิ้นที่ยืนยันให้เห็นว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นจิตลักษณะที่นำไปสู่พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่พึงปรารถนา เช่น งานวิจัยของนุชนารถ ธาตุทอง (2539) ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการ กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่าง คือ นักวิชาการศึกษาที่ปฏิบัติงานแผนงานและพัฒนาชนบท ในส่วนภูมิภาคระดับอำเภอ จำนวน 256 คน ผู้วิจัยใช้แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุญรับ ศักดิ์มณี (2531) นำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกสูงไว้แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .76 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวทำนายลำดับที่ 2 ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาคได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 สอดคล้องกับงานวิจัยของอุบล ภัคระ (2535) ศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 จำนวน 240 คน ผู้วิจัยใช้แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดแรงจูงใจ

ไฝ่สัมฤทธิ์ของบุญรับ ตักติมณี (2531) นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .95 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจไฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวทำนายที่สำคัญในการทำงานของครูมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจไฝ่สัมฤทธิ์สามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจไฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยภายในที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความคาดหวังว่า พนักงานบริการลูกค้าที่มีแรงจูงใจไฝ่สัมฤทธิ์สูงจะส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจไฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

3.4 เจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

เจตคติ มาจากคำในภาษาอังกฤษว่า Attitude (ตักดี สุนทรเสถณี. 2531) มาจากคำว่า "Aptus" ในภาษาละตินซึ่งตรงกับคำว่าความเหมาะสม (Fitness) หรือการปรุ่่งแต่ง (Adaptedness) เจตคติเป็นพฤติกรรมที่เตรียมพร้อมทางสมองในการที่จะกระทำซึ่งจะบ่งบอกถึงหน้าที่ของสภาวะจิตใจหรือสภาพอารมณ์ที่สลับซับซ้อนก่อนที่คนเราจะตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งในการแก้ปัญหาโดยส่วนใหญ่แล้วจะขึ้นอยู่กับเจตคติที่จะคงไว้ซึ่งสิ่งที่ตนเองมีประสบการณ์มาเพื่อที่จะรักษาเจตนาที่ถูกต้องไว้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาว่าความถูกต้องหรือไม่ถูกต้องเป็นอย่างไรตามระดับความเชื่อถือหรือระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเห็นได้ว่าเจตคติเป็นนามธรรมที่เป็นพฤติกรรมภายในของเราเจตคติเป็นประเด็นทางจิตวิทยาที่นักบริหารให้ความสนใจทั้งนี้เพราะการเข้าใจในเจตคติจะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างมากซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กรในที่สุดจากการที่เจตคติเป็นเรื่องที่มีผู้สนใจศึกษาเป็นจำนวนมากจึงมีผู้ให้คำนิยามหลายท่านแตกต่างกันออกไปดังนี้

มายเนอร์ (Minor. 1992) ให้คำจำกัดความของเจตคติว่าเป็นระดับของความรู้สึกทางบวกหรือทางลบที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติได้แก่สถานที่สิ่งของหรือบุคคลอื่นและเมื่อบุคคลกล่าวถึงเจตคติต่องานในทางบวกย่อมาความหมายว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ภายในเมื่อเขาคิดถึงงานของเขา

ลิสต์ และแบรท (Reece; & Bradt. 1999) ได้อธิบายว่าเจตคติคือความรู้สึกหรือความเชื่อที่มีต่อบุคคลหรือสถานการณ์ซึ่งบุคคลได้รับการเรียนรู้เจตคติตั้งแต่วัยเด็กจากสังคมเพื่อนการได้รับรางวัลและการลงโทษอิทธิพลของวัฒนธรรม

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2517) กล่าวว่าเจตคติหมายถึงสิ่งที่อยู่ในจิตใจของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลไปทิศทางใดทิศทางหนึ่งซึ่งเราไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรงแต่เราสามารถเข้าใจได้โดยดูจากพฤติกรรมของบุคคลว่าจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างไรเราก็จะทราบเจตคติได้

งามตา วรินทร์านนท์ (2535) ได้กล่าวว่า ทศนคติ คือ จิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคลที่เกิดจากการรู้สึกเชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทำนองประโยชน์หรือโทษ ทำให้มีความรู้สึกโน้มเอียงไปทางชอบ พอใจมากขึ้นต่อสิ่งนั้นๆ หรือกล่าวได้ว่าทศนคติเป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆโดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2546) ให้ความหมายของเจตคติว่าหมายถึงความรู้สึกความเชื่อและแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งของหรือความคิดใดก็ตามในลักษณะของการประเมินค่าความรู้สึกความเชื่อและแนวโน้มของพฤติกรรมนี้ต้องคงอยู่เป็นระยะเวลาหนึ่ง

ชฎิลรัตน์ เอี่ยมเกษมสิน (2547) สรุปความหมายของเจตคติไว้ว่าเจตคติหมายถึงความคิดความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นบุคคลสิ่งของหรือสถานการณ์ซึ่งความคิดความรู้สึกและพฤติกรรมดังกล่าวอาจเป็นไปได้ในทางบวกหรือลบก็ได้

กรองแก้ว อยู่สุข (2537) กล่าวว่าบุคคลแต่ละคนจะมีเจตคติได้มากมายเป็นร้อยเป็นพันชนิดซึ่งบุคคลอาจจะมีเจตคติต่องานที่เขาทำในด้านบวกหรือลบก็ได้และจัดแบ่งเจตคติของบุคคลที่มีต่องานออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เจตคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขาถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควรเช่นสภาพการทำงานมีความมั่นคงปลอดภัยได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างตอบแทนการยังชีพสวัสดิการที่สามารถมีคุณภาพชีวิตที่เหมาะสมจะช่วยให้พนักงานพึงพอใจและมีเจตคติที่ดีต่อองค์กรตั้งนั้นเมื่อกกล่าวถึงเจตคติเราจะต้องนึกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน

2. การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) เมื่อเจตคติของพนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับหนึ่งแล้วฝ่ายบริหารยังควรที่จะต้องตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นต่อไปอีกเช่นมีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลวิธีการปกครองบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพและยุติธรรมสิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานทวีความพึงพอใจในงานจนถึงเกิดความกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ถ้าองค์กร “ให้” พนักงานมากขึ้นไปอีกเช่นช่วยให้เขาทำงานได้สำเร็จเป็นที่ยกย่องนับถือเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและตัวองค์กรเองจะเจริญเติบโตซึ่งทำให้พนักงานมีหน้ามีตาอีกด้วยและพนักงานจะเกิดเจตคติที่ดีต่อองค์กรถึงขนาดมีความจงรักภักดี (Loyalty) และเกิดความผูกพันต่อองค์กรมีความต้องการที่จะเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมายและเมื่อองค์กรกำลังอยู่ในฐานะวิกฤติอันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆเช่นเศรษฐกิจตกต่ำจะเกิดความพยายามที่จะช่วยกันแก้ปัญหา

ดังนั้น เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ (Emotion) ทำให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานบริการเชิงรุกอาจเป็นไปได้ในทิศทางลบหรือบวกก็ได้หากบุคคลมีเจตคติเป็นไปในทิศทางลบต่อสิ่งใดพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็มีแนวโน้มที่จะต่อต้านสิ่งนั้นแต่ถ้ามีเจตคติเป็นไปในทิศทางบวกต่อการปฏิบัติงานที่แสดงออกก็มีแนวโน้มว่าจะสนับสนุนสิ่งนั้นเจตคติมีบทบาทในการช่วยให้เราปรับปรุงตัวเองป้องกันตัวเองให้สามารถ

แสดงออกถึงการปฏิบัติงานช่วยในการเกิดเจตคติและเป็นตัวกำหนดเจตคติของบุคคลเจตคติไม่ได้เป็นองค์ประกอบอย่างเดี่ยวที่ทำให้การปฏิบัติงานแต่เป็นสาเหตุหรือที่มาของการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกเช่นเดียวกันการปฏิบัติของบุคคลจะทำให้เจตคติเปลี่ยนแปลงหรือเกิดเจตคติขึ้นใหม่ได้

องค์ประกอบของเจตคติ (Attitude Components)

นักวิชาการที่ศึกษาเรื่องเจตคติกล่าวถึงองค์ประกอบของเจตคติไว้แตกต่างกันออกไปซึ่งสามารถแยกออกเป็น 3 กลุ่ม (ชัชวาล, 2548) กล่าวไว้พอสรุปได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 เชื่อว่าเจตคติมี 3 องค์ประกอบนักวิชาการในกลุ่มนี้ได้แก่ Kretch, Crutchfield and Triandis แนวคิดนี้มีรากฐานมาจากแนวคิดของ Plato ที่ว่าจิตของมนุษย์มี 3 องค์ประกอบ (Freeman, 1970) ได้แก่

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ (Cognitive Component) หรือองค์ประกอบทางด้านความคิดหรือองค์ประกอบทางด้านปัญญาประกอบด้วยความเชื่อความรู้ของบุคคลที่มีต่องานเป็นไปตามการรับรู้ของบุคคลซึ่งอาจตรงกับสภาพตามความเป็นจริงหรือไม่ก็ได้เช่นหัวหน้ามีความเชื่อว่าลูกน้องทำงานได้โดยไม่ต้องมีการสอนงานซึ่งตามความเป็นจริงแล้วลูกน้องอาจไม่มีความสามารถในการทำงานและจำเป็นต้องได้รับการสอนงานแต่หัวหน้าก็จะทำตามความเชื่อของเขาและเขาจะไม่สอนงานแก่ลูกน้องหรือหัวหน้าเชื่อว่าการพูดจาสุภาพกับลูกน้องไม่สามารถทำให้ลูกน้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้และการพูดจากระโชกโฮกฮากจะช่วยให้ลูกน้องทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพดังนั้นเมื่อหัวหน้าต้องการให้ลูกน้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหัวหน้าจะพูดจากระโชกโฮกฮากกับลูกน้องซึ่งมักจะสอดคล้องกับความเชื่อของเขาแต่ตามความเป็นจริงแล้วลูกน้องอาจทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพได้ถ้าหัวหน้าพูดจาสุภาพกับเขาเป็นต้นบุคคลได้รับความรู้ความเชื่อและค่านิยมจากประสบการณ์ทางตรงที่เขาประสบด้วยตัวเขาเองเช่นพนักงานคนหนึ่งเสนอความคิดเห็นครั้งใดหัวหน้ามักตำหนิทุกครั้งทำให้รู้ว่าการเสนอความคิดเห็นจะต้องถูกตำหนิการเสนอความคิดเห็นเป็นสิ่งที่ไม่ดีสำหรับตนพนักงานคนนั้นจะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการเสนอความคิดเห็นประสบการณ์ทางอ้อมบุคคลรับความรู้ความเชื่อและค่านิยมจากคำบอกเล่าหรือเห็นได้จากตัวอย่างเนื่องจากบุคคลไม่สามารถประสบกับเหตุการณ์ทุกอย่างได้ด้วยตัวของตนเองทั้งหมดคำบอกเล่าคำสั่งสอนและข่าวลือจึงเป็นแหล่งความรู้ความเชื่อแก่บุคคลกระบวนการสื่อสารจึงเป็นยุทธวิธีหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคล

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component of Feeling Component) หมายถึงความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ชอบ-ไม่ชอบหรือทำที่ที่ดี-ไม่ดีที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของเจตคติบุคคลจะมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบพอใจหรือไม่พอใจในงานหรือต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ของงานที่ตนทำความรู้สึกเกิดจากประสบการณ์ของบุคคลที่สัมผัสกับงานเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ทั้งตามหลักการเรียนรู้เงื่อนไขของสิ่งเร้าและเงื่อนไขของผลกรรมเช่นเมื่อลงมือทำงานได้พบกับเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นบุคคลที่ทำให้ตนมีความสุขงานที่ทำจึงให้ความสุขแก่ตนทำให้เกิดความรักในงานไป

ด้วยเมื่อผลงานดีและได้รับคำชมเชยจะเกิดความรู้สึกชอบงานที่ตนทำและพอใจหัวหน้าผู้ให้คำชมเชยด้วยในทางตรงกันข้ามเมื่อเข้าที่ทำงานแล้วพบกับหัวหน้าจุกจิกจู้จี้จ้อจ๋อคิดว่าความรู้สึกไม่ชอบหัวหน้าเกิดขึ้นทำให้ไม่ชอบงานไปด้วย

3. องค์ประกอบทางการกระทำหรือพฤติกรรม (Action Tendency Component or Behavioral Component) หมายถึงความพร้อมหรือแนวโน้มที่บุคคลจะปฏิบัติต่อเป้าหมายของเจตคติเมื่อบุคคลมีความรู้ความเชื่อหรือค่านิยมและความรู้สึกต่องานไปในทางใดแล้วเขาจะมีแนวโน้มทำพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความรู้ความเชื่อและความรู้สึกของเขาเช่นพนักงานคนหนึ่งมีความเชื่อว่าการทำงานในหน้าที่ที่ตนทำอยู่ไม่มีความก้าวหน้าและได้รับค่าตอบแทนต่ำเขาไม่ชอบงานนี้แนวโน้มในการลาออกจากงานของเขาจะสูงหากพนักงานเชื่อว่างานของเขาเป็นงานที่มีเกียรติเขาชอบงานนี้มากเขามีแนวโน้มมุ่งมั่นในการทำงานของเขาอย่างเต็มความสามารถเมื่อหัวหน้าเชื่อว่าลูกน้องทำงานโดยไม่มีการสอนงานหัวหน้าจะไม่สอนงานให้แก่ลูกน้องเมื่อพนักงานไม่ชอบหน้าลูกค้ำพนักงานจะไม่ค่อยบริการลูกค้ำลูกค้ำไม่พอใจการบริการลูกค้ำจะไม่รับบริการอีกถ้าลูกน้องชอบหัวหน้าลูกน้องมักทำงานตามที่หัวหน้าต้องการเป็นต้นองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านจะเห็นได้ว่าแต่ละด้านต่างมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์ต่อกันจนอาจกล่าวได้ว่าเจตคติมีผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ

ทฤษฎีเจตคติของ Fishbein

พิชบายน์ (Fishbein, 1967) กล่าวว่าบุคคลแต่ละคนจะมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าหนึ่งทั้งในแง่ดีและไม่ดีและพิจารณาอยู่เสมอว่าสิ่งเร้าหนึ่งนั้นมีความเป็นไปได้ว่าจะมีลักษณะต่างๆ หรือมีความสัมพันธ์กับผลกระทบมากน้อยเพียงใดและเขามีความรู้สึกอย่างไรต่อลักษณะหรือผลกระทบเหล่านั้นในการตัดสินใจว่าควรเลือกมีพฤติกรรมอย่างไรต่อสิ่งเร้าบุคคลจะนำทั้งความรู้และความรู้สึกมารวมกันพิจารณาเช่นนายสมประสงค์มีความเชื่อว่าหัวหน้าเป็นคนเก่งมากเป็นคนไม่ค่อยเอาใจคนอื่นเป็นคนตระหนี่และเป็นคนค่อนข้างยุติธรรมสมประสงค์เป็นคนที่ชอบคนเก่งมากไม่สนในเรื่องการเอาใจเท่าไรนักไม่ชอบความตระหนี่นักแต่รู้สึกว่าการยุติธรรมเป็นสิ่งที่น่าปรารถนาเป็นอย่างยิ่งในการทำงานสมประสงค์จะต้องนำเอาข้อมูลทั้งด้านความเชื่อที่หัวหน้ามีลักษณะต่างๆ ข้างต้นและความปรารถนาของสมประสงค์ต่อลักษณะต่างๆ มาร่วมพิจารณาจึงจะบอกได้ว่าตนมีเจตคติอย่างไรต่อหัวหน้า Fishbein เชื่อว่าการทราบความเชื่อและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะหนึ่งๆ ของสิ่งเร้าจะทำให้สามารถทราบเจตคติของบุคคลนั้นได้

ทฤษฎี 2 องค์ประกอบของ Herzberg (Two-factor Theory of Motivation)

Herzberg แบ่งองค์ประกอบในการทำงานที่ทำให้คนมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจออกเป็น 2 ประเภท (Herzberg; & others, 1959) คือ

1. องค์ประกอบประเภทช่อมแซม (Hygiene) เป็นองค์ประกอบที่เป็นสภาพแวดล้อมของงานเป็นสิ่งอยู่ภายนอกร่างกายของบุคคล (Extrinsic Factors) ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการเช่นทางกายทางความมั่นคงปลอดภัยหรือทางสังคมบุคคลจะได้รับการปลดปล่อยจากความไม่พอใจเขาจะมีลักษณะอารมณ์เป็นปกติสุข แต่ถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวเขาจะเกิดความไม่พอใจเกิดความเครียดและวิตกกังวลองค์ประกอบประเภทช่อมแซมนี้ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานในการทำงานเช่นนโยบายและการบริหารงานขององค์การการบังคับบัญชาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานเงินค่าจ้างสภาพแวดล้อมในการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและกับผู้บังคับบัญชาและความมั่นคงขององค์การเป็นต้น

2. องค์ประกอบประเภทเสริมสร้าง (Motivators) เป็นองค์ประกอบจำพวกที่เป็นเนื้อหาของงานโดยตรงเป็นสิ่งที่เกิดภายในร่างกายของบุคคล (Intrinsic Factors) ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองในความต้องการด้านความนิยมยกย่องนับถือในตนหรือในด้านอิสระในการกระทำและด้านพัฒนาศักยภาพของตนบุคคลจะมีความรู้สึกพอใจเมื่อเกิดความพอใจเขาก็ทำงานมากยิ่งขึ้นหมกมุ่นกับมันมากยิ่งขึ้นแต่หากเขาไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้เขาก็ไม่มีความรู้สึกใต่องค์ประกอบประเภทเสริมสร้างนี้ถือว่าเป็นสิ่งปรารถนาให้ปรากฏอยู่ในการทำงานเช่นความสำเร็จในการทำงานการได้รับการยกย่องการได้รับการรับรู้ว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญการได้รับความรับผิดชอบความก้าวหน้าในอาชีพและลักษณะของงานที่ทำหายความสามารถ Herzberg เสนอให้มีการตอบสนองทั้ง 2 องค์ประกอบแต่หากต้องการให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่มีผลงานดีและมีความพอใจในงานองค์การไม่ควรละเลยการตอบสนององค์ประกอบทางการเสริมสร้างองค์การควรสร้างงานให้เป็นที่น่าสนใจท้าทายแก่ผู้ทำงานซึ่งวิธีการนี้เป็นการให้รางวัลภายในแก่ผู้ทำงานผู้ทำงานจะรักงานชอบงานหมกมุ่นในงานและมุ่งทำงานโดยไม่คิดถึงสิ่งตอบสนองภายนอก

การวัดเจตคติต่องานในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

เป็นการวัดความเชื่อเกี่ยวกับการประเมินค่า ความพร้อมในการกระทำ ความรู้สึกต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการ ในการวัดเจตคติในการปฏิบัติงานบริการ ผอบเชียร วงศ์ภักดี (2537) .ใช้วัดทัศนคติต่อการทำงานการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ในธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก -.38 ถึง 3.87 ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดของ จินตนา บิลมาศ (2529) มี 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก 3.81 – 7.17 จากการรวบรวมงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก สำหรับการวัดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ของอุทุมพร สุรธาตุธ์ (2547) มาใช้วัดเจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำนวน 8 ข้อ เป็นลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ มีจำนวนทั้งหมด 30 ข้อ จาก “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด”

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

ปนิดา จันทรโพธิ์ (2542) ศึกษาเจตคติของพนักงานที่มีต่อเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาจ่ายผลตอบแทนกรณีศึกษาบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งพบว่าปัจจัยบางส่วนบุคคลในเรื่องสถานภาพสมรสรายได้ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีเจตคติต่อเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาจ่ายผลตอบแทนไม่แตกต่างกันแต่ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศอายุอายุการทำงานระดับตำแหน่งสาขาอาชีพที่แตกต่างกันมีเจตคติต่อเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาจ่ายผลตอบแทนแตกต่างกัน

อรุณวดี ฉัตรวิริยะกุล (2542) ทำการศึกษาเปรียบเทียบเจตคติต่อผู้บริหารของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน-ภายนอกและการกำกับการแสดงออกของตนเอง: กรณีศึกษาบริษัทในธุรกิจยางรถยนต์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชาจำนวน 288 คนพบว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในและการกำกับการแสดงออกของตนเองต่างก็มีเจตคติต่อผู้บริหารไม่แตกต่างกันและยังพบว่าพนักงานหญิงพนักงานที่มีอายุในช่วง 41-60 ปีพนักงานที่มีระดับการศึกษาม.6 หรือ ปวช.หรือเทียบเท่าและระดับปริญญาตรีขึ้นไปและพนักงานที่ทำงานในสำนักงานมีเจตคติต่อผู้บริหารในทางบวก

เบญจมาภรณ์ ช้อยเครือ (2543) ได้ศึกษาถึงปัจจัยทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการประกอบวิชาชีพครูและพฤติกรรมใฝ่สัมฤทธิ์ของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่นกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คนพบว่านักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีเจตคติต่อการประกอบวิชาชีพครูและพฤติกรรมใฝ่สัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกันนักศึกษาที่เรียนสาขาวิชาต่างกันมีเจตคติต่อการประกอบวิชาชีพครูและพฤติกรรมใฝ่สัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกันนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีเจตคติต่อการประกอบวิชาชีพครูและพฤติกรรมใฝ่สัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน สุเทพ (2543) ศึกษาเจตคติต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การของพนักงานบริษัทแบล็คแอนดิวซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าอายุประสบการณ์ความยึดมั่นในตนและการลงทุนในสถานภาพเดิมของพนักงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อเจตคติการเปลี่ยนแปลงองค์การในขณะที่เพศอายุงานในบริษัทระดับการศึกษาและความกลัวในการเปลี่ยนแปลงไม่ใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อเจตคติการเปลี่ยนแปลงองค์การส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่สามารถอธิบายตัวแปรเจตคติการเปลี่ยนแปลงองค์การของพนักงานบริษัทแบล็คแอนดิวซ์ได้ดีที่สุดด้วยวิธีสมการเชิงถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคือตัวแปรการศึกษาอายุและการลงทุนในสถานภาพเดิมการลดแรงต้านทางการเปลี่ยนแปลงองค์การหรือเพิ่มระดับเจตคติต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การของพนักงานทำได้โดยลดระดับการลงทุนในสถานภาพเดิมโดยการพัฒนาตนเองให้สามารถมีทักษะในการทำงานได้หลากหลายเปิดตนเองและเพิ่มความยึดมั่นในตนเองเพื่อลดความกลัวในการเปลี่ยนแปลงของพนักงานลง

อโนรัตน์ เขียวคราม (2544) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กับความคล้อยคลั่งทางด้านเจตคติต่องานของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่องานของผู้ใต้บังคับบัญชากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บังคับบัญชาและ

ผู้ได้บังคับบัญชาจำนวน 77 คู่ในองค์การธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่งผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความคล้ายคลึงทางด้านเจตคติต่องานของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากับการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

พิสิฐ หงส์ฉนิชกุล (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่องเจตคติของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคต่อการยอมรับการแปรรูปองค์การเป็นบริษัทมหาชนผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีเจตคติต่อการยอมรับการแปรรูปองค์การเป็นบริษัทมหาชนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางส่วนปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อเจตคติในการยอมรับการแปรรูปองค์การเป็นบริษัทมหาชนได้แก่เพศและการรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาลที่จะนำการประปาส่วนภูมิภาคเข้าจดทะเบียนและกระจายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแต่สถานภาพสมรสอายุวุฒิการศึกษาอายุการทำงานระดับชั้นเงินเดือนและการรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการแบ่งแยกบทบาทด้านการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลและการผลิตจำหน่ายน้ำไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อเจตคติในการยอมรับการแปรรูปองค์การเป็นบริษัทมหาชน

ปยุตพร เขียวขำ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อเจตคติของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ 2) ปัจจัยภายนอกบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ได้แก่ความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างของธนาคารและความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ 3) บทบาทในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ

ณัญญา มูลประหัท (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องาน ความเชื่ออำนาจในตน บรรยากาศองค์การกับการมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมผลการวิจัยพบว่า-บ 1. เจตคติต่องาน ความเชื่ออำนาจในตน บรรยากาศองค์การ การมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม อยู่ในระดับสูง ((-,X) = 4.40, 4.30,3.92 และ 4.21 ตามลำดับ) 2. เจตคติต่องาน ความเชื่ออำนาจในตน และบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในงาน ของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .532, .572$ และ $.709$ ตามลำดับ $p < .05$) 3. ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ การมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ คือ บรรยากาศองค์การ ความเชื่ออำนาจในตน และเจตคติต่องาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 58.1 ($R^2 = .581$) สร้างสมการในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้ $Z (+, ข) (\text{การมีส่วนร่วมในงาน}) = .532 Z (\text{บรรยากาศองค์การ}) + .214Z (\text{ความเชื่ออำนาจในตน}) + .164Z (\text{เจตคติต่องาน})$ จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารการพยาบาลควรสร้างบรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้พยาบาลประจำการเป็นผู้มีความเชื่ออำนาจในตนสูง และมีเจตคติต่องานที่ดี จะทำให้การมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการสูงขึ้น

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานความคาดหวังในงานอาชีพและการรับรู้ค่านิยมวิชาชีพกับความผูกพันต่อองค์กรของนักรังสีเทคนิคจำนวน 350 คน พบว่าเจตคติต่องานความคาดหวังในงานอาชีพและการรับรู้ค่านิยมวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกันและกัน

ประภาพร ศาลารมย์ (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ ด้านต้นทุนงาน และด้านเวลา ด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับด้านคุณภาพผลงาน และด้านเวลา ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับด้านคุณภาพผลงาน และด้านต้นทุนงาน และด้านผลสะท้อนกลับจากงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับด้านต้นทุนงานและด้านปริมาณงาน และจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ด้านการพัฒนาศักยภาพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก ด้านคุณภาพผลงาน ด้านต้นทุนงาน ด้านปริมาณ และด้านเวลา ด้านสังคมสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับด้านต้นทุนงาน และด้านเวลาและด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับด้านคุณภาพผลงานด้านต้นทุนงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา โดยสรุป เจตคติในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารสามารถใช้ข้อสารสนเทศนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้นักบัญชีในองค์กรมีเจตคติในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุดต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของบริษัทต่อไป

ดร.ณรรณ แมตจ่อง (2552) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของเจตคติในวิชาชีพบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบพบว่าเจตคติในวิชาชีพด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมเจตคติในวิชาชีพด้านความสำเร็จในงานด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จเจตคติในวิชาชีพด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรเจตคติในวิชาชีพด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและด้านการระบุนการปฏิบัติงานและเจตคติในวิชาชีพด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและด้านความพอใจของทุกฝ่ายโดยสรุปเจตคติในวิชาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานของนักธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือดังนั้นธุรกิจ SMEs จึงควรนำข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงพัฒนาเสริมสร้างให้บุคลากร

มีเจตคติที่ดีต่องานเพื่อผลสำเร็จของงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับองค์กรและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันต่อไป

ปนัดดา วัฒน (2554) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้รับอิทธิพลโดยรวมเชิงบวกจากความรู้เรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพมากที่สุด รองลงมาคือเจตคติต่อวิชาชีพแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรู้สึกมั่นคงในหน่วยงาน และประสบการณ์ในการทำงานตามลำดับ เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง พบว่าการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากความรู้เรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพมากที่สุด รองลงมาคือเจตคติต่อวิชาชีพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามลำดับ และเมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อม พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมสูงสุดต่อการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ อิทธิพลของนโยบายและการบริหารงาน ส่งผ่านไปยังเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ส่งผ่านไปยังความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผ่านไปยังแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผ่านไปยังเจตคติต่อวิชาชีพ ส่งผ่านไปยังความรู้เรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพและส่งผ่านไปยังการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก สามารถสรุปได้ว่า เจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก เป็นปัจจัยภายในที่มีผลต่อพฤติกรรมกรการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความคาดหมายว่า พนักงานบริการลูกค้าที่มีเจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกสูงจะส่งผลต่อพฤติกรรมกรการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าผู้ที่มีเจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกต่ำ

4. ลักษณะทางสังคมกับพฤติกรรมกรการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

ปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรการปฏิบัติงานด้านบริการเชิงรุก ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยทางสังคม ประกอบด้วย การสนับสนุนจากองค์กร การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน และบรรยากาศองค์กร มีรายละเอียดดังนี้

4.1 การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมกรการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอความหมายของการสนับสนุนจากองค์กร สรุปได้โดยสังเขปดังนี้

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger; et al. 1986: 500) ได้ให้ความหมายว่า การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความเชื่อของพนักงานในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ขององค์กรที่มีต่อ

พนักงาน ทั้งในด้านสวัสดิการและการดูแลในด้านความเป็นอยู่ของพนักงาน ตลอดจนรางวัลหรือค่าตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน ฮัทชิสัน และกาสต์คา (Hutchison; & Garstka.1996:1361) ได้ให้ความหมายว่า การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการแสดงถึงความผูกพันที่องค์กรมีต่อพนักงานยูนิ และไทย์ (Yoon; & Thye.2000) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคือ ระดับที่องค์กร ผู้บริหารองค์กร ให้การสนับสนุนและดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่พนักงาน จอร์จ และโจนส์ (George; & Jones.2002) ได้ให้ความหมายว่า การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ระดับที่องค์กรดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของสมาชิกและรับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ ของสมาชิก พยายามช่วยเหลือสมาชิกเมื่อสมาชิกมีปัญหาและปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเป็นธรรม ลามาสโตร (Lamastro. 2002) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารองค์กรที่ให้การสนับสนุนและจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน โดยที่พนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากพฤติกรรมของตัวแทนองค์กรที่มีการปฏิบัติต่างๆ ต่อพนักงาน แอลเลน และลิวซิงเจอร์ (Allen; & Leutzinger. 2002) ได้ให้ความหมายว่า การสนับสนุนจากองค์กร คือระบบของโครงสร้างภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นนโยบาย และกระบวนการที่บำรุงรักษาวัฒนธรรมองค์กร โดยการสนับสนุนจากองค์กรจะต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548: 23) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่าองค์กรให้คุณค่าให้การยอมรับ และเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความหวังใจ และมีความผูกพันต่อพนักงานโดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี จันทรพา ทัดภูธร (2548: 9) ได้ให้ความหมายว่า การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ของลูกจ้างเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ด้านผลตอบแทนด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน ปริญาดา วิจารณ์วัตร (2550: 27) ได้ให้ความหมายว่า การสนับสนุนจากองค์กร คือการที่พนักงานรับรู้ถึงความใส่ใจจากองค์กร ในเรื่องความเป็นอยู่และสภาพการทำงานของเขาการให้คุณค่าต่องานและต่อความพยายามของเขาและปฏิบัติต่อเขาอย่างยุติธรรม

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับความหมายของการสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ดังนี้ การสนับสนุนจากองค์กรหมายถึงการที่บุคลากรมีต่อองค์กรว่า องค์กรให้การดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของบุคลากรเห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของบุคลากร รวมทั้งให้การฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของตน มีการให้ข้อมูลในการแก้ปัญหาต่างๆ

การวัดการสนับสนุนจากองค์กร

จากการรวบรวมงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการสนับสนุนจากองค์กร คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ดังนี้ การสนับสนุนจากองค์กร เป็นเจตคติของบุคลากรที่มีต่อองค์กรว่า องค์กรให้การดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของบุคลากรเห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของบุคลากร รวมทั้งให้การฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของตน ผอบเรียร วงศ์ภักดี (2537) วัดการสนับสนุนทางสังคมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ มีจำนวน 28 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก 1.90 – 5.70 มีค่าความเชื่อมั่น .91 ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดของศักดิ์ชัย นิรัญทิวี (2532) มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ 2.19 – 8.76 มีค่าความเชื่อมั่น .87 สำหรับการวัดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดการสนับสนุนจากองค์กรของ พิชามณัฐ ปฐมศิริกุล (2555) มาใช้วัดการสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 8 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 5 หน่วย ตั้งแต่มากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จันทร์พา ทัดภูธร (2548) ได้ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบสนองของลูกจ้างโดยได้แบ่งการสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบสนอง ด้านโอกาสก้าวหน้าด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อการผูกพันตนเองกับองค์กรและพบว่าการสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทของลูกจ้างและส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วิชญญา วัฒนโธ (2546: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความกตัญญูทเวที่เป็นตัวแปรกำกับ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความกตัญญูทเวที่ระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกอยู่ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูทเวที่ระดับต่ำ แต่พนักงานที่มีความกตัญญูทเวที่ระดับสูงและพนักงานที่มีความกตัญญูทเวที่ระดับต่ำมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองและความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ไม่แตกต่างกัน เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรความยุติธรรมในองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก: กรณีศึกษาเฉพาะพยาบาลระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลศิริราช จากผลการวิจัยพบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างมีการสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันองค์กร ความตั้งใจลาออกในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพัน

องค์การด้านจิตใจในระดับสูง 2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันขององค์การ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันขององค์การ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4. ความผูกพันขององค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญ 5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถพยากรณ์ความผูกพันขององค์การได้ร้อยละ 11.4 และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความผูกพันขององค์การสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 45.1

นุชชุตตา ตันต์เตชรัตน์ (2549) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากการศึกษพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตำแหน่งงาน และระดับรายได้ มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกันจะมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์การไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานเพศชายและเพศหญิง ต่างก็มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมขององค์การ นโยบายของธนาคารในลักษณะเดียวกัน จึงทำให้การรับรู้การสนับสนุนขององค์การไม่มีความแตกต่างกัน

ปริญาดา วิราญวัตร (2550) ใต้วิจัยเรื่อง ผลของภาวะผู้นำและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของทีมเรือในกิจการเดินเรือ: กลไกการทำงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจเป็นตัวแปรสื่อ กรณีศึกษาทีมเรือขนส่งสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมเหลวขนาดไม่เกิน 6000 Dead Weight Ton ที่เดินเรือในเขตน่านน้ำไทยและชายฝั่งประเทศใกล้เคียงจากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลไปยังความผูกพันด้านจิตใจกับองค์การและส่งผลโดยรวมไปยังการปฏิบัติงานของทีม แต่ความผูกพันด้านจิตใจกับองค์การไม่เป็นตัวแปรสื่อของการส่งผลทางอ้อมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไปยังการปฏิบัติงานของทีม

เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์ นภาพร จันทะรัง และจตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร (2552) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมกรรมการรับรู้การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 3 จำนวน 92 คน เก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนกันยายน 2550 ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรที่สำคัญ สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเป็นตัวแปรกลางที่สมบูรณ์ (Complete Mediator) ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ทั้งการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ไม่มากนัก การวิจัยได้เสนอแนะให้สำนักงานตรวจแห่งชาติให้ความสำคัญต่อการสร้างและสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์กร และการเสนอแนะให้มีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อเพิ่มอำนาจในการอธิบายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์กร สามารถสรุปได้ว่า การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความคาดหมายว่า พนักงานบริการลูกค้าที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรสูงจะส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ

4.2 การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

การถ่ายทอดทางสังคม (Socialization) ทำหน้าที่ในการธำรงรักษากลุ่มทางสังคม เป็นกระบวนการหรือวิถีทางที่บุคคลได้เรียนรู้ทักษะ ความรู้ ค่านิยม แรงจูงใจและบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมกับตำแหน่งของเขาในกลุ่ม เป็นเรื่องที่มีผู้ที่สนใจทำการศึกษา และให้ความหมาย แนวคิดไว้หลายทัศนะด้วยกัน ดังนี้ แวน มาเนินท์ (Van Maanen.1978) ได้กล่าวว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร คือ รูปแบบประสบการณ์ของการเรียนรู้ของคนเชื่อมโยงกับตำแหน่ง สถานะ หรือบทบาทในองค์กรใหม่ เป็นโครงสร้างสำหรับพนักงานใหม่จากพนักงานภายในองค์กร ผ่านทางการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทความรับผิดชอบของพวกเขาในเรื่องของประวัติ นโยบาย ภาษา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (สมโชค บุญกำเนิด. 2550) จากกระบวนการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร อันได้แก่ ค่านิยม เจตคติ และประเพณีต่างๆ ให้กับบุคคลในองค์กร (Gibson et al., 2004: 40 อ้างถึงใน วีรวรรณ สุทิน. 2551) ตลอดจนเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลเปลี่ยนจากการเป็นบุคคลภายนอกมาเป็นสมาชิกที่มีส่วนร่วมและมีประสิทธิผลขององค์กร (วีรวรรณ สุทิน. 2551; อ้างอิงจาก Greenberg; & Baron. 2003: 241)

ซึ่งนักวิจัยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า พนักงานใหม่ควรที่จะมีบทบาทพฤติกรรมที่ตั้งใจขณะที่พวกเขาหรือเธออยู่ในกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร

สำหรับลักษณะและรูปแบบของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรนั้น มีผู้กล่าวถึงไว้หลากหลาย อย่างเช่น สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) ได้กล่าวถึงลักษณะของการถ่ายทอดทางสังคมซึ่งสรุปได้เป็นประเด็นสำคัญๆ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เป็นความพยายามชักจูงให้พนักงานปรับเปลี่ยน เนื่องจากการถ่ายทอดทางสังคมเป็นเรื่องที่หน่วยงานพยายามที่จะชักจูงหรือชี้แนะให้พนักงานปรับเปลี่ยนวิธีการคิด วิธีการปฏิบัติบางประการ เพื่อให้พนักงานเป็นที่ยอมรับของหัวหน้าและผู้ร่วมงาน ซึ่งผลที่ตามมาก็คือ จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้วัฒนธรรมองค์กรได้รับการสืบสานให้คงอยู่ต่อไปด้วย

2. เป็นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) ของพนักงาน ลักษณะสำคัญใน ประการที่ 1 นั้นเป็นการมองจากแง่มุมขององค์กรหรือผู้บริหาร แต่ถ้ามองจากแง่มุมของพนักงาน แล้ว กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมเป็นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของพนักงาน ตั้งแต่ ค่านิยม ความเชื่อ และบรรทัดฐานในการทำงานและการปฏิบัติจากการทำงานร่วมกับหัวหน้างานและเพื่อน ร่วมงาน ซึ่งวิธีการเรียนรู้จากผู้อื่นนี้ปรากฏในรูปแบบต่างๆ เช่น การฟัง ค าแนะน าจากหัวหน้างาน การสังเกตวิธีการทำงานของเพื่อนร่วมงาน หรือพยายามแปลความหมายหรือเจตนาารมณ์ของพิธี การธรรมเนียมต่างๆ ที่พนักงานปฏิบัติกันในหน่วยงาน ซึ่งจะต้องเกิดขึ้นจากการที่พนักงานมีการ ติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น

3. เป็นกระบวนการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ แม้ว่าหน่วยงานต่างๆ จะมีความ ตั้งใจและความพยายามที่จะปลูกฝังให้พนักงานนั้นยอมรับองค์กรได้โดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ

นอกจากนั้น จริยา พรจำเริญ (2551) ได้กล่าวถึง รูปแบบการถ่ายทอดทางสังคม ไว้ 4 รูปแบบด้วยกัน คือ

1. การถ่ายทอดทางสังคมโดยตรง (Direct Socialization) คือ การสอน ฝึกอบรม ปฐมนิเทศ โดยหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน พี่เลี้ยงสอนงาน และฝ่ายฝึกอบรม ทำให้พนักงานสามารถ ปฏิบัติงานและปรับพฤติกรรมเบื้องต้นได้ตามที่องค์กรคาดหวัง

2. การถ่ายทอดทางสังคมโดยอ้อม (Indirect Socialization) เป็นการเข้ากลุ่มเพื่อน ร่วมงาน การพูดคุย ทำให้เกิดการปรับตัว พัฒนาบุคลิกภาพ การพูดคุยกับหัวหน้างานในระหว่างพัก รับประทานอาหาร และการไปสังสรรค์ร่วมกับพนักงานในองค์กร เป็นต้น

3. กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรนั้น พนักงานอาจประสบความสำเร็จได้รับการ ถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรหรือไม่ก็ได้ แม้ว่าองค์กรจะพยายามสร้างกระบวนการถ่ายทอด ทางสังคมในองค์กรด้วยวิธีการต่างๆ แต่เมื่อพนักงานเรียนรู้แล้วว่าอาจยอมรับได้ทั้งหมด หรือไม่ ยอมรับเลย หรือยอมรับเพียงบางส่วนก็ได้

4. การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมิได้จำกัดเฉพาะพนักงานใหม่เท่านั้น แม้ว่าพนักงาน ใหม่มักเป็นเป้าหมายหลักและสำคัญของกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเนื่องจากจะต้อง เรียนรู้เกี่ยวกับองค์กร งาน และบทบาทหน้าที่ต่างๆ หลายประการที่พนักงานเริ่มเข้าทำงาน แต่ พนักงานเก่าอาจต้องผ่านกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่ง กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรของพนักงานเก่ามักเกิดขึ้นในกรณีที่พวกเขามีการ เปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ เช่น การเปลี่ยนตำแหน่ง การปรับเปลี่ยนภาระหน้าที่งาน ระบบงาน จึง ต้องมีการปรับเปลี่ยนทักษะ ทักษะ ความสามารถ และแนวทางในการทำงานใหม่ให้มีความ สอดคล้องและพร้อมรับกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น ดังนั้นทั้งพนักงานเก่าและพนักงานใหม่นั้น กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมก็มีความครอบคลุมและเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญทั้งสิ้น

นอกจากนี้ยังมีการแจกแจงหน้าที่ของกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในการ พัฒนาพนักงานใหม่ไว้อย่างชัดเจน โดย เฟลตแมน (บึงอร โสพส. 2538; อ้างอิงจาก Farman. 1983: 170-174) ได้กล่าวไว้ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาทักษะและความสามารถในการทำงาน โดยผ่านทาง การคัดเลือก การฝึกงานและการประเมินผลงาน
2. การก่อให้เกิดพฤติกรรมตามบทบาทที่เหมาะสม ทั้งนี้อาจเกิดจากการกำหนดบทบาท โดยคนในกลุ่ม การมองของคนกลุ่มอื่นในองค์กรเดียวกัน และการมองจากบุคคลภายนอกองค์กร
3. การช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับกลุ่มและปทัสสถาน (Norms) ของกลุ่มได้ ซึ่งกลุ่มหรือสมาชิกในกลุ่มเป็นตัวการผลักดันให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตามกลุ่ม มิให้เกิดการต่อต้านแข็งขืน

การวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน

วิลาสลักษณ์ ชวัลลี และคณะ (2547) ได้สร้างแบบวัดเพื่อนำมาใช้วัดข้าราชการระดับ 3-10 ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงมหาดไทย จำนวน 1,969 คน มีข้อคำถาม 27 ข้อ ลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า 6 หน่วย จากจริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86 และวิริติ ปานศิลา (2542) ได้นำแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ที่สร้างขึ้นเองเพื่อวัดปริมาณการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบลจำนวน 36 ข้อ และไม่เป็นทางการจำนวน 43 ข้อ แบบวัดประกอบด้วยประโยคบอกเล่า 1 ประโยค มาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุดถึงไม่เคยเลย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ของวิริติ ปานศิลา (2542) มาใช้วัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าดีแทค ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตราประเมินค่า 5 หน่วยตั้งแต่มากที่สุด (5) ถึงน้อยที่สุด (1)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน

วิริติ ปานศิลา (2542) ได้วิจัยเกี่ยวกับ “การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับ ตำบล ภาคเหนือในประเทศไทย” พบว่า บุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลที่ได้รับถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานต่างกัน มีจิตลักษณะ ในการทำงานต่างกัน และมีการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทในการทำงานต่างก็มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม มากกว่ากลุ่มอื่นๆ เนื่องจากการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นอย่างดี รวมถึงงานวิจัยของ Konovsky; & Pugh (1994) ได้ศึกษาเพื่อทดสอบรูปแบบกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างพนักงานขององค์กร โดยศึกษาเฉพาะการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาจากพนักงานและหัวหน้างานจำนวน 475 คน ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกาที่พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อย่างมากกับการรับรู้ความ

ยุติธรรมด้าน ผลตอบแทน ของผู้ได้บังคับบัญชา และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา สามารถทำนายความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชาและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จรัล อุณหภูติวัฒน์ (2548) ที่ได้วิจัยเรื่อง “กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การสำหรับพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ” แล้วพบความสอดคล้องกันว่า การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้น ทำให้เกิดความชัดเจนในบทบาทที่พนักงานจะต้องปฏิบัติอันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ รวมถึงการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานนั้นทำให้เกิดความชัดเจนในบทบาทและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การเช่นกัน

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสามารถสรุปได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความคาดหมายว่า พนักงานบริการลูกค้าที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสูงจะส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานต่ำ

4.3 บรรยายากาขององค์การกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการเชิงรุก

ในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบรรยายากาขององค์การในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าความหมายของบรรยายากาขององค์การ โดยมีนักวิชาการได้ให้คำนิยามของบรรยายากาขององค์การไว้และสามารถนำมากล่าวได้ดังนี้ เซอร์ริงตัน (Cherrington. 1994: 469-470 อ้างถึงใน ปฐมมา วงษ์อุ้น. 2544) ได้กล่าวไว้ว่า บรรยายากาขององค์การ เป็นคุณลักษณะหรือเป็นความเชื่อที่แบ่งแยกองค์การหนึ่งออกจากอีกองค์การหนึ่ง คล้ายกับคำว่าบุคลิกภาพ (Personality) บรรยายากาขององค์การจึงอาจหมายถึง บุคลิกภาพขององค์การซึ่งเป็นคุณลักษณะที่คงที่ของแต่ละบุคคล และเป็นคุณลักษณะทั้งหมดขององค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม บุคลากรจะมีความพอใจในบรรยายากาบางองค์การมากกว่า และปฏิบัติงานได้ดีกว่าในองค์การอื่น ซึ่งนักวิชาการอีกท่านคือ บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown; & Moberg.1991: 667 อ้างถึงใน ปฐมมา วงษ์อุ้น. 2544) ได้กล่าวว่า บรรยายากาขององค์การ คือกลุ่มของลักษณะต่างๆ ภายในองค์การ ซึ่งรับรู้โดยสมาชิกในองค์การและคุณลักษณะดังกล่าวนี้จะต้องประกอบด้วย

1. บรรยายถึงสภาพขององค์การ
2. เป็นสิ่งเครื่องชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง
3. เป็นคุณลักษณะที่คงทนอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง เมื่อสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงไปบรรยายากาขององค์การก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย
4. มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ

ในขณะเดียวกัน ไฮแมนน์ และคณะ (ปฐมมา วงษ์อุ้น. 2544; อ้างอิงจาก Haimann, et al. 1991: 417) ก็ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยายากาขององค์การ คือ บรรยายากาซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

ของบุคคลในองค์กร โดยสามารถสร้างขึ้นและปรับปรุงได้โดยหัวหน้างาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสอดคล้องกับความต้องการของคนในองค์กร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเช่นกัน พอร์แฮนด์ และกิลเมอร์ (นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542; อ้างอิงจาก Forehand; & Gilmer. 1964) ได้กล่าวไว้ว่าบรรยากาศในองค์กร คือ ลักษณะของพฤติกรรมที่ใช้บรรยายลักษณะขององค์กร ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการ คือ ประการแรกเป็นลักษณะเฉพาะแต่ละองค์กร ประการที่สองเป็นลักษณะสืบทอดมาตลอดเวลา และประการสุดท้ายเป็นลักษณะที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในองค์กร ซึ่งดูบริน (นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542; อ้างอิงจาก Dubrin. 1994: 405) ได้กล่าวว่าบรรยากาศมีผลมาจากพฤติกรรมของสมาชิกและนโยบายขององค์กรเป็นสิ่งที่รับรู้โดยสมาชิกในองค์กร เป็นพื้นฐานในการอธิบายสภาพการณ์ต่างๆ และเป็นแหล่งที่จะกดดันพฤติกรรมต่างๆ ของคน นักวิชาการอีกกลุ่มคือ กิปสัน และคนอื่นๆ (ประจักษ์ จงอศัญญากุล. 2546; อ้างอิงจาก Gibson; & others. 1996, 744) ได้กล่าวว่าบรรยากาศขององค์กร คือ กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานรับรู้ได้ไม่ว่า โดยทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน นอกจากนั้นแล้วยังมีนักวิชาการของไทยคือ เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540, 278-279) ได้กล่าวไว้ว่าบรรยากาศขององค์กร หมายถึง ตัวแปรชนิดต่างๆ เมื่อนำมารวมกันแล้ว มีผลกระทบต่อระดับของการทำงาน หรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์กร ได้แก่

- ลักษณะโครงสร้างองค์กร
- กระบวนการที่ใช้ในองค์กร
- การปฏิบัติงานในองค์กร
- ความพอใจในงาน

นอกจากนี้แล้ว สมยศ นาวิกการ (2539: 192) ได้ให้คำจำกัดความของบรรยากาศขององค์กรไว้ดังนี้ บรรยากาศขององค์กร คือ กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศขององค์กรเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาในการทำงาน ในทำนองเดียวกันนักวิชาการของไทย อีกท่านคือ อรุณ รักธรรม (2534: 541) ได้เสนอคำจำกัดความของบรรยากาศขององค์กรไว้ว่า บรรยากาศขององค์กร หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลผู้ปฏิบัติงานอยู่ภายในสภาพแวดล้อมดังกล่าวนี้รับรู้โดยตรงและทางอ้อม โดยบรรยากาศจะเป็นแรงกดดัน ที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร หรืออีกนัยหนึ่งจะหมายถึง ทัศนคติ ค่านิยม ปทัสถานและความรู้สึกของคนทำงานในองค์กร เกิดจากผลปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในโครงสร้างขององค์กรในแง่ของอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และภาวะผู้นำ จึงเป็นลักษณะการเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้าง กฎเกณฑ์ และพฤติกรรมต่างๆ เป็นการรับรู้หรือความรู้สึกต่อลักษณะขององค์กรเหล่านี้มีผลกระทบต่อบุคคลในองค์กร

จากนิยามความหมายทั้งหมดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นิยามความหมายโดยสรุปดังนี้

บรรยากาศขององค์กร เป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร เป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของสมาชิกที่มีต่อองค์กรของตน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร โดยจะเป็นตัวกำหนด รูปแบบ ความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์กร ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติ และความพอใจของสมาชิกต่อองค์กร ดังนั้น บรรยากาศจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากคนที่ทำงานในองค์กรไม่ได้ทำงานอยู่ในความว่างเปล่า แต่การทำงานของพวกเขายู่ภายใต้การกำกับควบคุมในแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารของเขา ความไม่ยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์กร กฎระเบียบขององค์กร ตลอดจนสิ่งต่างๆ ภายในองค์กรที่มองไม่เห็นและจับต้องไม่ได้แต่รู้สึกและรับรู้ได้ ความรู้สึกที่เกิดจากความนึกคิดเอาเองของเขาในสิ่งต่างๆ ในองค์กรนี้ คือบรรยากาศขององค์กร จึงได้มีนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญต่างๆ ได้นำเอาประเด็นดังกล่าวมาเป็นส่วนสำคัญต่อการศึกษาขององค์กรในแง่มุมต่างๆ ดังนี้ โดยนักวิชาการท่านนี้คือ สเตียร์ (Steers, 1977: 104–109 อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542) ได้กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพขององค์กร คือ บรรยากาศขององค์กรเป็นการรับรู้ของพนักงาน ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์กร การกำหนดรูปแบบการบริหารงานองค์กรจึงต้องพิจารณาถึงความต้องการของพนักงานทั้งในระดับบุคคล และกลุ่มด้วย และบรรยากาศขององค์กรซึ่งเหมาะสมต่อองค์กรหนึ่งอาจจะเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมต่ออีกองค์กรก็ได้ ถึงแม้ว่าบรรยากาศขององค์กรจะเป็นเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานแต่ก็ไม่สามารถคาดหวังได้ว่า บรรยากาศขององค์กรจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน นิภา แก้วศรีงาม (2532: 204) ได้กล่าวไว้ว่าบรรยากาศขององค์กรมีผลกระทบต่อการทำงานและความพอใจของบุคคลในองค์กร บรรยากาศขององค์กรที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดี รวมทั้งการที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพทางสังคมและทางจิตใจที่ดีเพียงพอที่จะสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้

การวัดการรับรู้บรรยากาศองค์กร

จากการรวบรวมงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวัดการรับรู้บรรยากาศองค์กร อิศรียา สดมณี (2546) ได้สร้างแบบวัดบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิดแบบ Likert scale จำนวน 43 ข้อ แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Litwin และ Stringer. (1968) โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของสุนทร ตรีอำรรค. (2541) ประกอบด้วยบรรยากาศทั้ง 8 มิติ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.94 โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดการรับรู้บรรยากาศองค์กร ของอิสรียา สดมณี (2546) ซึ่งได้พัฒนามาจากแนวคิดของ Litwin และ Stringer มาใช้วัดบรรยากาศองค์กร จำนวน 8 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 5 หน่วย ตั้งแต่มากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร

ธนิตร พิบูลแถว (2542) ได้ศึกษา ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกองทัพอากาศไทย: กรณีศึกษากรม กำลังพลทหารอากาศ พบว่า ข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศมีสภาพการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ ได้แก่ เพศ ยศ และตำแหน่ง ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลารับราชการ สายงานที่สังกัด อัตราเงินเดือน และปัจจัยบรรยากาศขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ ศิริวรรณ กิติเวชกุล (2539) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีกรมชลประทาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง ระดับตำแหน่งทางการบริหาร ระดับเงินเดือน และรายงานที่สังกัด มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กร ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลทำให้การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานต่างกัน จุฑารัตน์ สุกันธรัตน์ (2541) ก็ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์กรและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน สรุปได้ว่า

1. บุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในทางบวก และมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ
2. ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กรวิชาชีพ และภาระทางครอบครัวมีผลต่อบรรยากาศองค์กร
3. ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความเครียด และภาระครอบครัวมีผลต่อความเครียด
4. การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความเครียด
5. ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะของงานและอายุ

มณฑิรา บุญมาก (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กรกับการพัฒนาคุณาจารย์: กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อวิเคราะห์ระดับการพัฒนาคุณาจารย์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับการพัฒนาคุณาจารย์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในระดับปานกลาง เพศ วุฒิการศึกษาและคณะวิชาที่ต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่างกัน อายุ และอายุงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กร สุนทรีตรีอำรรค (2541) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรของโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคือ อายุ ระดับยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน และแผนงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กรของโรงพยาบาลต่างกันส่วนสถานภาพสมรสและระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กรในโรงพยาบาล

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศองค์กรในการทำงานสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความคาดหวังว่า พนักงานบริการลูกค้าที่ได้รับการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูงจะส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าผู้ที่ได้รับการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่ำ

5. ภูมิหลังกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

จากการประมวลเอกสารงานวิจัยต่างๆที่ผ่านมา พบว่าลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลด้านลักษณะชีวสังคม มีความสำคัญและมีส่วนร่วมในการอธิบายพฤติกรรม เนื่องจากลักษณะชีวสังคมเป็นตัวแปรหนึ่งที่ใช้จำแนกลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ดังนี้

เพศกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

สุมิตตรา เจิมพันธ์ (2545) พบว่า นักเรียนหญิงมีพฤติกรรมเตรียมตัวก่อนมาเรียนมากกว่านักเรียนชาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 35.37 และ 33.39 ตามลำดับ สอดคล้องกับ ญัฐยา ลือชากิตติกุล (2546) พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการจะแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศชายมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับกับ มยุรฉัตร สุขดำรง (2547) พบว่าเจ้าหน้าที่ด้านสินเชื่อที่เป็นเพศชายร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบ ที่ร้อยละ 62.7

สรุปได้ว่า จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยพบว่า เพศมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ในงานวิจัยนี้

อายุการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

ญัฐยา ลือชากิตติกุล (2546) พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันจะมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยจะมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาอายุการทำงานมาก คิดเป็นร้อยละ 59 และ 54 สอดคล้องกับปิยวรรณ บุญเพ็ญ (2550) พบว่า บุคลากรที่มีอายุราชการต่างกันจะมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลากรที่มีอายุราชการมากมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคลากรที่มีอายุราชการน้อย

สรุปได้ว่า จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยพบว่า อายุการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ในงานวิจัยนี้

ระดับการศึกษากับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

นีออน พิณประดิษฐ์ และคนอื่นๆ (2546) พบว่า พบว่าข้าราชการตำรวจที่การศึกษามากจะมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานทั่วไปมากกว่าข้าราชการตำรวจที่มีการศึกษาน้อย เช่นเดียวกับ

อุทุมพร สุราษฎร์ (2547) พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีสามารถทำนายพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านบริการได้ร้อยละ 76.40 และ พนักงานที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป สามารถทำนายพฤติกรรมบริการปฏิบัติงานด้านบริการได้ร้อยละ 49.30

สรุปได้ว่า จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยพบว่า ระดับการศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมบริการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ในงานวิจัยนี้

ตำแหน่งงานกับพฤติกรรมบริการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

สำนักงานบริการลูกค้าดีแทค มีประเภทตำแหน่งงาน ประกอบไปด้วย CS1: พนักงานต้อนรับ, Device Sale: พนักงานขายเครื่องมือสื่อสารทุกประเภท, Device Service: พนักงานดูแล บริการหลังการขายอุปกรณ์สื่อสารที่ซื้อจากสำนักงานบริการทุกชนิดพร้อมให้คำปรึกษาในการใช้ งาน, Retention: พนักงานเก็บค่าบริการต่างๆ, Deputy: พนักงานที่ทำหน้าที่ทดแทนพนักงานทุก ตำแหน่งในกรณีที่ลาออก หรือมีเหตุที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ตำแหน่งงานเป็นปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการปฏิบัติงาน ในงานวิจัยของณัฐภา กรීหิรัญ (2550) พบว่าพนักงาน มหาวิทยาลัยไม่รู้สึกรอคอยในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่และรู้สึกว่าไม่มีความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน เพราะเมื่อมีการจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ต่างๆข้าราชการในหน่วยงานมักได้รับการ พิจารณาก่อนอีกทั้งพนักงานมหาวิทยาลัยยังไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา และระเบียบข้อบังคับและคำสั่งต่างๆไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีอิสระ ในการปฏิบัติงานและไม่มีความมั่นคงเนื่องจากระบบสัญญาจ้าง และการประเมินผลการทำงาน รวมถึงการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ

สรุปได้ว่า จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยพบว่า ตำแหน่งงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมบริการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ในงานวิจัยนี้

6. สำนักงานบริการลูกค้า

ความเป็นมา

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจมีการเน้นให้บริการโดยเฉพาะกันมากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้งาน ต้องการความสะดวกสบายมากขึ้น จึงแสวงหาสิ่งที่จะมาตอบสนองความต้องการเหล่านั้นและจาก ความต้องการตอบสนองความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการนี้เองจึงทำให้เกิดการพัฒนาทางการ บริการเพื่อรองรับการให้บริการที่มีความต้องการใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทางบริษัทโทเทิล แอ็ค เซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค จึงเพิ่มช่องทางในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการ เปิดสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคขึ้นมา ในปี 2538 ภายใต้นโยบายที่ว่า “Our Customer Our Family” หรือที่เรียกว่า “ห่วงใย ใส่ใจ บริการลูกค้าด้วยจิตเมตตา”

ความสำคัญของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

สำนักงานบริการลูกค้าดีแทค (Services Center) คือ ศูนย์ให้บริการลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์มือถือในระบบดีแทคทั่วประเทศ มีทั้งหมด 26 สาขาทั่วประเทศ ได้แก่ 1. จามจุรีสแควร์ 2. พาราไดซ์พาร์ค 3. พิวเจอร์พาร์ครังสิต 4. สยามพารากอน 5. เซ็นทรัลลาดพร้าว 6. เซ็นทรัลปิ่นเกล้า 7. เซ็นทรัลพระราม 2 8. เซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ 9. เดอะมอลล์บางแค 10. เซ็นทรัลบางนา 11. เซ็นทรัลเวิลด์ 12. อยูธยา 13. การท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 14. แฟชั่นไอซ์แลนด์ 15. เคมม เซนเตอร์ 16. ระยอง 17. ชลบุรี 18. สุราษฎร์ธานี 19. หาดใหญ่ 20. ภูเก็ต 21. ขอนแก่น 22. นครราชสีมา 23. อุบลราชธานี 24. พิษณุโลก 25. เชียงใหม่ และ 26. นครสวรรค์ โดยดีแทคนำกลยุทธ์ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) สร้างแนวคิดศูนย์บริการรูปแบบใหม่ ปรับมาตรฐานทุกร้านให้สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการครบวงจรทั้งการขายและบริการ พร้อมจัดข้อเสนอให้ตรงใจลูกค้าแต่ละกลุ่มลูกค้าของเราจะได้พบกับศูนย์บริการดีแทคแนวคิดใหม่ที่มีคุณภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน ที่นำความต้องการของลูกค้ามาเป็นโจทย์ในการออกแบบบริการต่างๆ ตามแนวคิด Customer Centricity โดยดีแทคได้จัดโครงสร้างร้าน ให้รวมศูนย์ภายใต้แนวคิดใหม่นี้ และใช้วิธีในการนำเสนอสินค้าและบริการแบบครบวงจร (Sales & Service Integration) เรามีมุมที่ลูกค้าจะได้ทดลองใช้งาน และเลือกซื้อสมาร์ตโฟนและอุปกรณ์ต่างๆ มีบริการแนะนำการใช้งานเครื่องและเลือกแพ็คเกจที่เหมาะสม บริการหลังการขายรวมถึงบริการพื้นฐานต่างๆ และการจัดข้อเสนอตามความต้องการลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มาใช้บริการภายในศูนย์ฯ (Segmentation) ซึ่งให้บริการโดยพนักงานที่ได้รับการอบรมให้มีความรู้ที่จะสามารถแนะนำการใช้งานและเลือกแพ็คเกจที่เหมาะสมได้" สำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้เวลาพิจารณาด้วยตัวเอง โดยมีบริการแบบDIY (Do It Yourself) ให้ลูกค้าได้เลือกชมมือถือ แท็บเล็ต โปรโมชันข้อเสนอพิเศษ และเลือกแพ็คเกจหรือบริการเสริมตามความต้องการ นับเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจให้กับลูกค้าก่อนที่จะเลือกใช้งานจริง" เพื่อให้ลูกค้าดีแทคทั่วประเทศได้ใช้บริการบนมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นมาตรฐานบริการแบบครบวงจร One Stop Service ที่มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง การให้คำแนะนำปรึกษา จำหน่าย และบริการหลังการขายที่ต่อเนื่องเป็นระบบเดียวกันในรูปแบบ Sales & Service Integration การได้รับข้อเสนอที่ถูกต้องแบ่งตามลักษณะการใช้งานตามเซ็กเมนต์ (Right Segment) ทั้งหมดนี้ทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดีมากยิ่งขึ้น (Better Experience) เมื่อเข้ามาที่ศูนย์บริการดีแทคแนวคิดใหม่ เหนือสิ่งอื่นใด รูปแบบใหม่ของศูนย์บริการดีแทคจะก่อให้เกิดความรู้สึกและความผูกพันที่ดีระหว่างดีแทคกับลูกค้า และสร้างความแตกต่างในธุรกิจให้กับเราในระยะยาวด้วย"

ดีแทคจะเน้นการมอบประสบการณ์ feel good เมื่อลูกค้ามารับบริการที่ dtac Service Center โดยยึดหลัก Relax ทำให้ทุกครั้งของการใช้บริการเป็นเรื่องสบายๆ ด้วยสำนักงานสาขาที่มีครอบคลุม โดยลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการในด้านต่างๆ อย่างครบครันไม่ว่าลูกค้าจะใช้โทรศัพท์แบบรายเดือนหรือแบบเติมเงินก็ตาม โดยมีการบริการต่างๆ ดังนี้

บริการสำหรับลูกค้าดีแทคแบบรายเดือน (Post paid)

- ชำระค่าบริการแบบรายเดือน ทำซิมการ์ดใหม่ เลขหมายเดิม กรณีสูญหายหรือชำรุด
- สมัคร/ยกเลิก การชำระค่าบริการโดยหักบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต สมัครบริการแจ้งเดือนเมื่อค่าโทรถึงกำหนด

- สมัคร/ยกเลิก บริการข้ามแดนอัตโนมัติ
- สมัครบริการแจ้งเดือนเมื่อค่าโทรถึงกำหนด
- เปลี่ยนแพ็คเกจเพื่อความคุ้มค่าสูงสุด
- ระบุบริการชั่วคราว และยกเลิกการระบุบริการชั่วคราว
- เปลี่ยนจากแบบรายเดือนเป็นแบบเติมเงิน
- เปลี่ยนชื่อผู้จดทะเบียนการใช้บริการ
- แจ้งแก้ไข ชื่อ, นามสกุล และสถานที่ส่งใบแจ้งค่าบริการ ยกเลิกบริการถาวร

บริการสำหรับลูกค้าดีแทคแบบเติมเงิน (Prepaid)

- เติมเงินแสปปี (ขั้นต่ำ 200 บาท)
- จำหน่ายบัตรเติมเงิน
- สมัคร Happy Go Inter

บริการเสริม

- สมัคร /ยกเลิกบริการเสริม
- สอบถามและดำเนินการเกี่ยวกับบริการเสริมเช่น วิธีการตั้งค่า GPRS , MMS,บริการเสียงเพลงรอสาย (Ring4U) , บริการข้อความพูดได้ (POP POP) , Push Mail และอีกมากมาย เพื่อให้คุณสนุกกับบริการเสริมได้มากกว่าเดิม

บริการทั่วไป

- จำหน่ายซิมแบบรายเดือนและเติมเงิน แจ้งเปิด/ระบุ โทรทางไกลต่างประเทศ
- ให้คำแนะนำแพ็คเกจที่ตรงกับคุณ ทั้งแบบรายเดือนและเติมเงิน
- เปลี่ยนระบบจาก 800 เป็น 1800
- โอนข้อมูลเบอร์โทรศัพท์จากซิมเดิมไปยังซิมใหม่
- เพิ่ม/ลด วงเงินค่าใช้จ่าย
- บริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP)
- จำหน่ายโทรศัพท์มือถือถือ และ Air card

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาแล้วนำข้อมูลที่ไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัย เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานในสังกัดสำนักงานบริการลูกค้า บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือดีแทค ที่ปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้า ณ สำนักงานบริการลูกค้า ทั้ง 26 สาขา ทั่วประเทศ ได้แก่ 1. จามจุรีสแควร์ 2. พาราไดซ์พาร์ค 3. ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต 4. สยามพารากอน 5. เซ็นทรัลลาดพร้าว 6. เซ็นทรัลปิ่นเกล้า 7. เซ็นทรัลพระราม 2 8. เซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ 9. เดอะมอลล์บางแค 10. เซ็นทรัลบางนา 11. เซ็นทรัลเวิลด์ 12. อยูชยา 13. การท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 14. แฟชั่นไอซ์แลนด์ 15. เคลมเซนเตอร์ 16. ระยอง 17. ชลบุรี 18. สุราษฎร์ธานี 19. หาดใหญ่ 20. ภูเก็ต 21. ขอนแก่น 22. นครราชสีมา 23. อุบลราชธานี 24. พิษณุโลก 25. เชียงใหม่ และ 26. นครสวรรค์ มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 593 คน (ฝ่ายบุคคล. 2557)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาตัวอย่างให้ได้ครอบคลุม และเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้น การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คำนวณโดยใช้สูตรสำเร็จรูปของ ยามาเน่ (Yamane. 1967: 886) โดยกำหนดให้ $e = .05$ ซึ่งมีสูตรคำนวณดังต่อไปนี้

$$n = \frac{n}{1 - Ne^2}$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{593}{1 + 593 (.05)^2}$$

$$n = 239$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ เท่ากับ 239 คน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 20 เป็น 287 นจำนวนเต็มได้ 300 คน เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

1.3 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรโดยวิธีการสุ่มชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ของขนาดประชากรต่อกลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานบริการลูกค้า บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือดีแทค ที่ปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้า ณ สำนักงานบริการลูกค้า ทั้ง 26 สาขา ทั่วประเทศ ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

สำนักงานบริการลูกค้า	จำนวนทั้งหมด (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. จามจุรีสแควร์	22	11
2. พาราไดซ์พาร์ค	20	10
3. พีวเจอร์พาร์ครังสิต	25	13
4. สยามพารากอน	27	14
5. เซ็นทรัลลาดพร้าว	26	13
6. เซ็นทรัลปิ่นเกล้า	24	12
7. เซ็นทรัลพระราม 2	22	11
8. เซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ	25	13
9. เดอะมอลล์บางแค	24	12
10. เซ็นทรัลบางนา	22	11
11. เซ็นทรัลเวสต์	27	14
12. อยูธยา	18	9
13. การท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	18	9

ตาราง 1 (ต่อ)

สำนักงานบริการลูกค้า	จำนวนทั้งหมด (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
14. แฟชั่นไอซ์แลนด์	25	13
15. เคลมเซนเตอร์	25	13
16. ระยอง	20	10
17. ชลบุรี	25	13
18. สุราษฎร์ธานี	22	11
19. หาดใหญ่	24	12
20. ภูเก็ต	20	10
21. ขอนแก่น	24	12
22. โคราช	20	10
23. อุบลราชธานี	20	10
24. พิษณุโลก	22	11
25. เชียงใหม่	26	13
26. นครสวรรค์	20	10
รวม	593	300

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวทางของนิยามซึ่งปฏิบัติการของตัวแปรต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ประกอบด้วย 9 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป (ลักษณะทั่วไปทางชีวสังคม) แบบสอบถามลักษณะทางจิต ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ความจงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร การถ่ายทอดทางสังคม และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก ดังมี รายละเอียดตามลำดับต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน มีตัวอย่างดังนี้

1. เพศ
 - [...] 1. ชาย
 - [...] 2. หญิง
2. อายุการทำงานของท่าน
 - [...] 1. ต่ำกว่า 1 ปี
 - [...] 2. 1-5 ปี
 - [...] 3. 5-10 ปี
 - [...] 4. 10 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - [...] 1. ม.3-ม.6 หรือ ปวช, ปวส.
 - [...] 2.ปริญญาตรี
 - [...] 3. ปริญญาโท
4. ตำแหน่งงาน
 - [...] 1. CS1
 - [...] 2. Device Sale
 - [...] 3. Device Service
 - [...] 4. Retention
 - [...] 5. Deputy

ตอนที่ 2 แบบวัดเกี่ยวกับลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

แบบวัดนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดปริมาณ ความสามารถในการควบคุมตนเองของพนักงาน ซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมของการอดใจรอได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การรอรับรางวัลที่ใหญ่กว่าในอนาคตแทนรางวัลเล็กน้อยที่จะได้รับทันที หรืองดบำบัดความต้องการในปัจจุบันของตน เพราะเล็งเห็นผลร้ายที่จะเกิดตามมา หรือการเพียรพยายามในปัจจุบันเพื่อจุดมุ่งหมายที่ยิ่งใหญ่ในอนาคต พนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคตสูง สามารถระงับหรือชะลอการบำบัดความต้องการต่าง ๆ ได้ ฉะนั้นพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคตสูง คือ พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ และไม่เป็นผู้ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ของที่ทำงาน เช่น การรู้สึกท้อแท้ปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของตนด้วย องค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับตน โดยผู้วิจัยปรับแบบวัดของ บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) มาใช้วัดลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตนของ ของพนักงานบริการลูกค้าดีแทค

จำนวน 10 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .76 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .27 - .79

มีลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” มีพิสัยของคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่าลักษณะมุ่งอนาคตอยู่ในระดับสูงในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าลักษณะมุ่งอนาคตอยู่ในระดับต่ำ

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดการให้คะแนนแบบสอบถามเพื่อวัดลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน ที่เป็นข้อความทางบวกจะได้คะแนน 1 ถึง 5 คะแนน จากคำตอบ “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” ตามลำดับ แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

ตัวอย่าง แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

(0) ฉันต้องทำงานให้เสร็จตามกำหนด แม้จะเลยเวลาเลิกงานแล้วก็ตาม

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

(00) ในการประชุม ถ้ามีการพูดกันถึงสิ่งที่ไม่เห็นด้วย ฉันจะคัดค้านทันทีอย่างเหมาะสม

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบวัดเกี่ยวกับความจงรักภักดีในองค์กร

แบบวัดนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดปริมาณความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่นและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรอย่างเต็มความสามารถ และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ผู้วิจัยได้ปรับแบบวัดของอุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547) ที่พัฒนามาจากแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของเมเยอร์และเอลีน(1991) มาปรับใช้ในการวัดความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำนวน 8 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .84 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .34 - .94

มีลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” มีพิสัยของคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่ามีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับสูงในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดการให้คะแนนแบบสอบถามเพื่อวัดความจงรักภักดีในองค์กร ที่เป็นข้อความทางบวกจะได้คะแนน 1 ถึง 5 คะแนน จากคำตอบ “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” ตามลำดับ แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

ตัวอย่าง แบบวัดเกี่ยวกับความจงรักภักดีในองค์กร

(0) เมื่อบริษัทต้องการให้ช่วยในเรื่องที่ฉันทำได้ ฉันจะอาสาทันที

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

(00) ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานในองค์กร

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบวัดเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

จากการรวบรวมงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบวัดความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ในการทำงานรวมถึงการหาทางแก้ไขให้งานสำเร็จลุล่วงเมื่อการทำงานมีปัญหาหรือมีอุปสรรค รวมถึงการทำงานให้เสร็จ แม้จะเลยเวลาผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุชัวร์ ตักดีมีณี (2531) และ ลักษณะมี ลุประสงค์ (2546) มาใช้วัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำนวน 8 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .68 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .33 - .74

มีลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตรฐานค่า 5 ระดับ จาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” มีพิสัยของคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่ามีความแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูงในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับต่ำ

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดการให้คะแนนแบบสอบถามเพื่อวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เป็นข้อความทางบวกจะได้คะแนน 1 ถึง 5 คะแนน จากคำตอบ “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” ตามลำดับ แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

ตัวอย่าง แบบวัดเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

(0) การทำงานที่ยาก คืองานที่ทำหายนความสามารถสำหรับฉัน ฉันจะทำมันอย่างเต็มที่

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

(00) หากงานไม่เสร็จฉันจะนั่งทำงานต่อ แม้ว่าต้องทำงานล่วงเวลาก็ตาม

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 แบบวัดเกี่ยวกับเจตคติต่องานในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

จากการรวบรวมงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่องานในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการแสดงออกทางความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก โดยอาจเปลี่ยนแปลงไปในทางบวกหรือทางลบที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการและประสบความสำเร็จในอาชีพงานบริการและสอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กร เช่นเดียวกับผลประโยชน์ของตนเอง ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดเจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ของอุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547) มาใช้วัดเจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำนวน 8 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .95 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .73 - .95

มีลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” มีพิสัยของคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่ามิเจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกอยู่ในระดับสูงในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าเจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกอยู่ในระดับต่ำ

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดการให้คะแนนแบบสอบถามเพื่อวัดเจตคติในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกที่เป็นข้อความทางบวกจะได้คะแนน 1 ถึง 5 คะแนน จากคำตอบ “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” ตามลำดับ แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

ตัวอย่าง แบบวัดเกี่ยวกับเจตคติต่องานในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

(0) ฉันรู้สึกกระตือรือร้นอยากทำสิ่งใหม่ๆ เสมอ

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

(00) ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้เต็มความสามารถ

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ตอนที่ 6 แบบวัดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร

แบบวัดนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดระดับที่องค์กรดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของสมาชิกและรับฟังข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของสมาชิก พยายามช่วยเหลือสมาชิกเมื่อสมาชิกมีปัญหาและปฏิบัติต่อ

สมาชิกด้วยความเป็นธรรม สำหรับแบบวัดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดการสนับสนุนจากองค์กรของ พิชามัญช์ ปฐมศิริกุล(2555) มาใช้วัดการสนับสนุนจากองค์กรจำนวน 8 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .80 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .82 - .92

มีลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” มีพิสัยของคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่าการการสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับสูงในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าการสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดการให้คะแนนแบบสอบถามเพื่อวัดการการสนับสนุนจากองค์กรที่เป็นข้อความทางบวกจะได้คะแนน 1 ถึง 5 คะแนน จากคำตอบ “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” ตามลำดับ แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

ตัวอย่าง แบบวัดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร

(0) หากมีการจัดฝึกอบรมภายนอกที่เกี่ยวกับงาน หัวหน้างานจะส่งตัวแทนเข้าร่วมอบรม โดยให้โอกาสพนักงานทุกคนเท่า ๆ กัน

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

(00) โครงสร้างองค์กรของท่านมีการจัดแบ่งหน้าที่อย่างเป็นระบบ

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ตอนที่ 7 แบบวัดเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน

แบบวัดนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดกระบวนการของการถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งบทบาทในการทำงาน มีเอกลักษณ์และความยึดมั่นผูกพันในการปฏิบัติงาน กระบวนการนี้รวมถึงการที่บุคคลซึมซับวัฒนธรรมของอาชีพ ค่านิยมบรรทัดฐานและจริยธรรมของการปฏิบัติงาน รวมทั้งยกเลิกลักษณะบางอย่างทางสังคมที่เขามีอยู่และเกิดลักษณะบางอย่างทางสังคมที่ถูกยึดถือโดยสมาชิกในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ของวิริติ ปานศิลา (2542) มาใช้วัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำนวน 10 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .88 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .63 - .89

มีลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” มีพิสัยของคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถาม

สูงถือว่ามี การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอยู่ในระดับสูงในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดการให้คะแนนแบบสอบถามเพื่อวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานที่เป็นข้อความทางบวกจะได้คะแนน 1 ถึง 5 คะแนน จากคำตอบ “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” ตามลำดับ แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

ตัวอย่าง แบบวัดเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน

(0) เมื่อต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ หัวหน้างานจะสอนงานให้ฉันจนกว่าจะสามารถทำงานได้

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

(00) องค์กรของท่านมีการกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ตอนที่ 8 แบบวัดเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กร

แบบวัดนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดความรู้สึกของบุคลากรภายในองค์กรต่อปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ของอิสรียา สดมณี (2546) ซึ่งได้พัฒนามาจากแนวคิดของเลทวินส์ และสตรีงเจอร์ มาใช้วัดบรรยากาศขององค์กร จำนวน 8 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .63 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .31 - .83

มีลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” มีพิสัยของคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่ามีบรรยากาศในองค์กรอยู่ในระดับสูงในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่ามีบรรยากาศในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดการให้คะแนนแบบสอบถามเพื่อวัดบรรยากาศในองค์กรที่เป็นข้อความทางบวกจะได้คะแนน 1 ถึง 5 คะแนน จากคำตอบ “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” ตามลำดับ แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

ตัวอย่าง แบบวัดเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กร

(0) มุมพักผ่อนของพนักงานทำให้ฉันรู้สึกผ่อนคลายกว่าที่โต๊ะทำงาน

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

(00) องค์กรของท่านมีการกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ตอนที่ 9 แบบวัดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดปริมาณการให้บริการลูกค้าล่วงหน้า อย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการโดยไม่รีรอให้ผู้รับบริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยให้บริการลูกค้าเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการตอบสนองการบริการที่พิเศษและแตกต่างกัน ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกของพนักงานจำนวน 20 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .91 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .23 - .86

มีลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” มีพิสัยของคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่ามีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกอยู่ในระดับสูงในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่ามีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกอยู่ในระดับต่ำ

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดการให้คะแนนแบบสอบถามเพื่อวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกที่เป็นข้อความทางบวกจะได้คะแนน 1 ถึง 5 คะแนน จากคำตอบ “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” ตามลำดับ แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

ตัวอย่าง แบบวัดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก

(0) ฉันคาดการณ์ได้ว่าลูกค้าต้องการรับบริการด้านใดบ้าง

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

(00) ฉันคิดว่าบริษัทพยายามจัดบรรยากาศการทำงานให้เหมาะสม

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

3. การหาคุณภาพเครื่องมือวัด

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองและแบบสอบถามที่ได้ปรับแบบจากผู้อื่นไปหาคุณภาพของเครื่องมือวัด โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านซึ่งมีความรู้ความเข้าใจในด้านที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาเพื่อให้แต่ละข้อคำถามวัดได้ตรงและครอบคลุมตามนิยามเชิงปฏิบัติการ มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ และคัดเลือกเฉพาะข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นสอดคล้องกันอย่างน้อย 2 ใน 3 คน หลังจากนั้นนำผลที่ได้มาปรับปรุงเพื่อให้แบบถามมีความสมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

2. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ผู้วิจัยนำแบบวัดที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ (Item – total Correlation) และเลือกข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงตั้งแต่ .20 ขึ้นไปและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้เป็นข้อคำถาม

3. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) หลังจากที่ได้วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแล้ว จากนั้นจะเลือกเฉพาะข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติและมีเนื้อหาครอบคลุมสิ่งที่ต้องการจะวัด นำมาหาค่าความเชื่อมั่นชนิดสอดคล้องภายในด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยติดต่อเข้าพบหัวหน้างานผู้รับผิดชอบดูแลสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคทุกสาขาทั่วประเทศ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลงานวิจัย

2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้วผู้วิจัยจึงได้เข้าพบหัวหน้างานผู้รับผิดชอบดูแลสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคในแต่ละภาค เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล

3. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับกลุ่มตัวอย่าง

4. ส่งแบบสอบถามให้แต่ละสำนักงานบริการลูกค้าทั่วประเทศทางไปรษณีย์ โดยมีหัวหน้างานของแต่ละสาขาเป็นผู้ประสานงานดำเนินการเก็บข้อมูลให้

5. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากแบบวัดทั้งหมดที่ได้รับกลับมาทางไปรษณีย์

6. ผู้วิจัยนำแบบวัดที่สมบูรณ์มาดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป มีขั้นตอนการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. สถิติพรรณนาใช้วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. ใช้สถิติทดสอบ t (t-test) และ สถิติทดสอบ F (F-test) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีการเซฟเฟ้ (Scheffe') เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1
3. สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-Way Analysis of Variance) เมื่อพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีการเซฟเฟ้ (Scheffe') เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2, 3, 4 และ 5
4. สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับ (Hierarchical Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 6



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการของพนักงานในสำนักงาน บริการลูกค้าดีแทค ในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคกลาง โดยมีความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะทางจิตและปัจจัยลักษณะทางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทค 2) เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายของปัจจัยลักษณะทางจิตและปัจจัยลักษณะทางสังคมที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคโดยรวมทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยซึ่งมีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันโดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยทางจิตซึ่งประกอบด้วยลักษณะมุ่งอนาคต – ควบคุมตนเอง จงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุก ส่วนปัจจัยทางสังคมซึ่งประกอบด้วยการสนับสนุนจากองค์กร และการถ่ายทอดทางสังคมในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก การรับรู้บรรยากาศในองค์กรในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก รวมถึงตัวแปรด้านชีวสังคม อันได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน อายุการทำงานและระดับการศึกษาทั้งหมด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ผลและนำเสนอผลการวิจัยเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับ (Hierarchical Multiple Regression Analysis) โดยใช้เกณฑ์ความแตกต่างร้อยละ 5 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง คือลักษณะทางชีวสังคมอันได้แก่ เพศ (เพศชาย เพศหญิง) อายุการทำงาน (อายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปีอายุการทำงาน 1-5 ปีอายุการทำงาน 5-10 ปีและอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป) ระดับการศึกษา (ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส. ปริญญาตรี และปริญญาโท) และตำแหน่งงาน (ตำแหน่ง CS1 ตำแหน่ง Device Sale ตำแหน่ง Device Service ตำแหน่ง Retention และตำแหน่ง Deputy) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percent) ได้ผลปรากฏดังตาราง

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะชีวสังคม

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
1.ชาย	70	23.30
2.หญิง	230	76.70
รวม	300	100.00
อายุการทำงาน		
1. 1-5 ปี	88	29.30
2. 5-10 ปี	173	57.70
3. 10 ปีขึ้นไป	39	13.00
รวม	300	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ม.3-ม.6 หรือ ปวช.ปวส.	64	21.30
2. ปริญญาตรี	150	50.00
3. ปริญญาโท	86	28.70
รวม	300	100.00
ตำแหน่งงาน		
1. CS1	59	19.70
2. Device Sale	42	14.00
3. Device Service	28	9.30
4. Retention	42	14.00
5. Deputy	129	43.00
รวม	300	100.00

เมื่อพิจารณาตาราง 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นพนักงานในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค โดยใช้วิธีการสุ่มชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จากสำนักงานบริการลูกค้า บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือดีแทค ที่ปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้า ณ สำนักงานบริการลูกค้า ทั้ง 26 สาขา ทั่วประเทศ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษารวมทั้งสิ้นจำนวน ได้รับแบบสอบถามที่มีค่าตอบถ้วนสมบูรณ์คืนจำนวน คิดเป็น 100% ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดพบว่า

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน70คนคิดเป็นร้อยละ23.3ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงจำนวน230คนคิดเป็นร้อยละ76.7

2. อายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-5 ปีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3รองลงมาคือ อายุการทำงาน 5-10 ปีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7และอายุการทำงาน10 ปีขึ้นไปจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ13.0ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0และ ปริญญาโทจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7ตามลำดับ

4. ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานDeputy จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3รองลงมา คือ CS1จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ตำแหน่งงานDevice Sale จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0ตำแหน่งงานRetentionจำนวน 42คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และ Device Service จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแปรกลุ่มปัจจัยทางจิตซึ่งประกอบด้วยลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองความจงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุก กลุ่มตัวแปรปัจจัยทางสังคมซึ่งประกอบด้วยการสนับสนุนจากองค์กรและการถ่ายทอดทางสังคมในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก การรับรู้บรรยากาศในองค์กรในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percent) พิสัย (Range) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ผลปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสถิติพื้นฐานจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แปล ผล	เกณฑ์ แบ่งกลุ่ม	ช่วง คะแนน	พิสัย	จำนวน คน	ร้อยละ	ค่า เฉลี่ย	SD
ลักษณะทางจิต								
ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน			1-6	20.00			20.73	0.50
	ต่ำ	<20.73			135	45.00		
	สูง	≥20.73			165	55.00		
ความจงรักภักดีต่อองค์กร			1-6	20.00			20.82	0.49
	ต่ำ	<20.82			124	40.90		
	สูง	≥20.82			176	59.10		
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์			1-6	18.00			19.89	0.49
	ต่ำ	<19.89			124	41.30		
	สูง	≥19.89			176	58.70		
เจตคติการปฏิบัติงานบริการ เชิงรุก			1-6	28.00			38.72	0.50
	ต่ำ	<38.72			149	49.70		
	สูง	≥38.72			151	50.30		
ลักษณะทางสังคม								
การสนับสนุนจากองค์กร			1-6	24.00			31.22	0.50
	ต่ำ	<31.22			157	52.30		
	สูง	≥31.22			143	47.70		
การถ่ายทอดทางสังคม			1-6	16.00			17.86	0.50
	ต่ำ	<17.86			155	51.7		
	สูง	≥17.86			145	48.3		
การรับรู้บรรยากาศองค์กร			1-6	14.00			20.83	0.49
	ต่ำ	<20.83			116	38.70		
	สูง	≥20.83			184	61.30		

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่ศึกษา สามารถพิจารณารายละเอียดได้ดังต่อไปนี้
 ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาลักษณะทางจิตพบว่า ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 20.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง มีจำนวน 165 คน (ร้อยละ 55.00) ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 20.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง มีจำนวน 176 คน (ร้อยละ 59.10) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 19.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีจำนวน 176 คน (ร้อยละ 58.70)และเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 38.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกสูง มีจำนวน 151 คน (ร้อยละ 50.30)

ลักษณะทางสังคม

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาลักษณะทางสังคม พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 31.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน ที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ มีจำนวน 157 คน (ร้อยละ 52.30)การถ่ายทอดทางสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 17.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีการถ่ายทอดทางสังคมต่ำ มีจำนวน 155 คน (ร้อยละ 51.70)และการรับรู้บรรยากาศองค์กร พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 20.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูงมีจำนวน 184 คน (ร้อยละ 61.30)

ตาราง 4 ค่าสถิติพื้นฐานจำแนกตามตัวแปรตาม

ตัวแปรที่ศึกษา	ช่วง คะแนน	พิสัย	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ตัวแปรตาม						
พฤติกรรมกรปฏิบัติงาน บริการเชิงรุก	1-6	73	27	100	81.06	11.67

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่ศึกษา สามารถพิจารณารายละเอียดได้ดังต่อไปนี้
ตัวแปรตาม พฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกด้านรวมของพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 81.06ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 11.67

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้เป็นการทดสอบสมมติฐานเพื่อค้นหาปัจจัยลักษณะทางจิตและปัจจัยลักษณะทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

1. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติทดสอบ t-test และ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุงาน ตำแหน่งงาน กับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกโดยใช้สถิติทดสอบ F- test กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา กับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

ลักษณะส่วนบุคคล	พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก				
	N	\bar{x}	SD	t	Sig
เพศ					
ชาย	177	1.68	0.47	2.432	0.016*
หญิง	123	1.54	0.50		
ระดับการศึกษา					
ปริญญาตรี	259	1.65	0.48	2.339	0.020*
ปริญญาโท	41	1.46	0.50		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก พบว่า เพศชายมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าเพศหญิง และ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุงาน กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

ลักษณะ ส่วนบุคคล	พฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก					ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย		
	N	\bar{X}	SD	F	Sig	1-5 ปี (93.69)	5-10 ปี (93.73)	10 ปี ขึ้นไป (89.89)
อายุงาน								
1-5 ปี	167	93.69	5.79	4.250	.015*	-	.036	3.79*
5-10 ปี	104	93.73	6.96				-	3.83*
10 ปีขึ้นไป	29	89.89	9.88					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางชีวสังคมด้านอายุงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุงาน 5 – 10 ปี เป็นพนักงานที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงานกับ
พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

ลักษณะส่วนบุคคล	พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก					ค่าเฉลี่ย				
	N	\bar{X}	SD	F	Sig	CS1 (93.41)	Device Sale (94.70)	Device Service (93.89)	Retention ion (90.96)	Deputy (81.00)
ตำแหน่งงาน										
CS1	12	93.41	5.83	6.453	.000*	-	1.28	.477	2.45	12.41*
Device Sale	68	94.70	4.11			-	-	.81	3.74*	13.70*
Device Service	160	93.89	6.38					-	2.92	12.89*
Retention	56	90.96	9.16						-	9.96
Deputy	4	81.00	.00							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกแตกต่างกันโดยตำแหน่ง Device Sale มีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่า ตำแหน่ง Device service และตำแหน่ง Device service มีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าตำแหน่ง CS1

2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนน (Two-way Analysis of Variance) และทดสอบการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2,3,4 และ 5

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคที่มีปัจจัยลักษณะทางจิต (ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตนเอง ความจงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุก) และมีปฏิสัมพันธ์กับปัจจัยลักษณะทางสังคม (การสนับสนุนจากองค์กร และการถ่ายทอดทางสังคมในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก การรับรู้บรรยากาศในองค์กร) โดยร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ดังต่อไปนี้

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกในด้านรวมของพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนและการสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกันในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)		ก x ข	%ทำนาย
		(ก) ลักษณะ มุ่งอนาคต- ควบคุมตน	(ข) การสนับสนุน จากองค์กร		
1. กลุ่มรวม	300	3.232	5.254	<1	3.0
2. เพศ					
ชาย	70	<1	2.305	<1	3.6
หญิง	230	4.962*	2.573	<1	3.7
3. อายุการทำงาน					
1-5 ปี	88	<1	<1	1.078	1.8
5-10 ปี	173	2.061	7.715*	<1	5.5
10 ปีขึ้นไป	39	21.131*	1.009	4.670	42.1
4. ระดับการศึกษา					
ม.3-ม.6 หรือ ปวชปวส.	64	2.732	<1	<1	4.6
ปริญญาตรี	150	2.520	1.937	<1	3.8
ปริญญาโท	86	<1	4.799*	6.898*	12.4
5. ตำแหน่งงาน					
CS1	59	<1	2.806	<1	3.9
Device Sale	42	6.443*	7.470*	3.339	15.1
Device Service	28	<1	6.972*	1.468	31.2
Retention	42	8.366*	1.027	1.322	19.3
Deputy	129	2.357	14.131*	.159	12.8

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

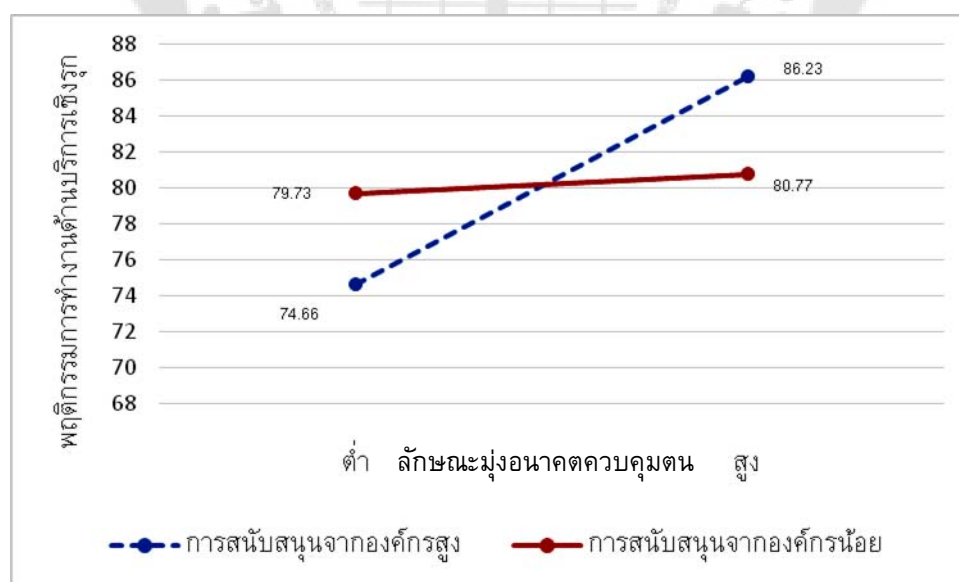
ผลจากการวิเคราะห์ตาราง 8 พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิตด้านมุ่งอนาคต-ควบคุมตนกับตัวแปรลักษณะทางสังคมด้านการสนับสนุนจากองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันส่งผลต่อความแปรปรวน

ของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกในกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 9 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกด้านรวมตามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน	การสนับสนุนจากองค์กร	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	กลุ่ม	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	21	12	11
						80.77	79.73	74.66
สูง	สูง	18	86.23	22	9.36	5.46	6.50	11.57*
สูง	ต่ำ	28	80.77	21	8.27		1.04	6.11
ต่ำ	สูง	21	79.73	12	10.54			5.07
ต่ำ	ต่ำ	21	74.66	11	14.66			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพประกอบ 2 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกด้านรวมตามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกด้านรวมตามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 8 ภาพประกอบ 1) โดยพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง กับการสนับสนุนจากองค์กรสูงจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าพนักงานที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ พนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง และมีการสนับสนุนจากองค์กรสูงจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกสูงมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนน้อย ในขณะที่เดียวกันมีพนักงานที่มีการสนับสนุนจากองค์กรน้อยจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกน้อยที่สุด

ตาราง 10 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามระดับตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	ตัวแปรอิสระ	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านบริการ เชิงรุก	
		ในกลุ่มที่มี ค่าเฉลี่ยสูง	ในกลุ่มที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำ
เพศ			
หญิง	ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน	สูง=82.484	น้อย= 79.230
อายุการทำงาน			
5 -10ปี	การสนับสนุนจากองค์กร	สูง= 78.138	น้อย= 83.154
10 ปีขึ้นไป	ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน	สูง= 88.606	น้อย= 75.521
ระดับการศึกษา			
ปริญญาโท	การสนับสนุนจากองค์กร	สูง= 77.722	น้อย= 82.984
ตำแหน่งงาน			
Device Sale	ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน	สูง= 79.694	น้อย = 86.388
	การสนับสนุนจากองค์กร	สูง= 79.438	น้อย= 86.644
Device Service	การสนับสนุนจากองค์กร	สูง= 84.366	น้อย = 71.100
	ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน	สูง= 85.786	น้อย = 77.208
Deputy	การสนับสนุนจากองค์กร	สูง = 74.464	น้อย= 83.051

หมายเหตุ นำเสนอเฉพาะค่าคะแนนเฉลี่ยที่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 7)

เมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระทีละตัว ตามตาราง 10 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรม การปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามระดับลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน พบในกลุ่มเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 82.488 และ 79.230) อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 88.606 และ 75.521)ตำแหน่งงาน Device Sale(ค่าเฉลี่ย 79.694 และ 86.388)ตำแหน่งงาน Retention (ค่าเฉลี่ย 85.786 และ 77.208) ในขณะที่คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของ พนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามระดับการสนับสนุนจากองค์กรพบในกลุ่มของ อายุการทำงาน 5 – 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 78.138และ 83.154)ระดับการศึกษาปริญญาโท (ค่าเฉลี่ย 77.722 และ 82.984) ตำแหน่งงาน Device Service (ค่าเฉลี่ย 84.366 และ 71.100)ตำแหน่งงาน Deputy (ค่าเฉลี่ย 74.464 และ 83.051)

สรุปได้ว่า พนักงานดีแตกที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากได้แก่ 1) พนักงาน ดีแตกที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงและมีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นพนักงานดีแตกที่มี ระดับที่มีการทำงานปริญญาโท 2) พนักงานดีแตกที่มีระดับลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงพบใน กลุ่มเพศหญิง อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ตำแหน่งงาน Device Saleและตำแหน่งงาน Retention 3) พนักงานดีแตกที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงพบในกลุ่มของ อายุการทำงาน 5 – 10 ปี ระดับ การศึกษาปริญญาโท ตำแหน่งงาน Device Serviceและตำแหน่งงาน Deputy

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ของพนักงานดีแตกที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนและการถ่ายทอดทางสังคมแตกต่างกัน ใน กลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)		ก x ข	%ทำนาย
		(ก) ลักษณะ มุ่ง อนาคต- ควบคุมตน	(ข) การถ่ายทอด ทางสังคม		
1. กลุ่มรวม	300	3.023	1.462	<1	1.9
2. เพศ					
ชาย	70	<1	<1	<1	2.8
หญิง	230	5.087*	1.259	<1	2.9
3. อายุการทำงาน					
1-5 ปี	88	<1	<1	<1	0.80
5-10 ปี	173	1.688	<1	1.229	2.5
10 ปีขึ้นไป	39	14.542*	2.420	<1	39.3

ตาราง 11 (ต่อ)

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)		ก x ข	%ทำนาย
		(ก) ลักษณะ มุ่ง อนาคต- ควบคุมตน	(ข) การถ่ายทอด ทางสังคม		
4. ระดับการศึกษา					
ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	64	2.140	0.306	0.521	5.9
ปริญญาตรี	150	2.652	2.623	<1	4.2
ปริญญาโท	86	<1	<1	<1	0.30
5. ตำแหน่งงาน					
CS1	59	<1	2.279	1.671	5.6
Device Sale	42	<1	<1	1.477	8.4
Device Service	28	<1	8.194*	<1	27.6
Retention	42	7.867*	1.371	3.373	24.2
Deputy	129	0.904	4.261*	5.240*	9.4

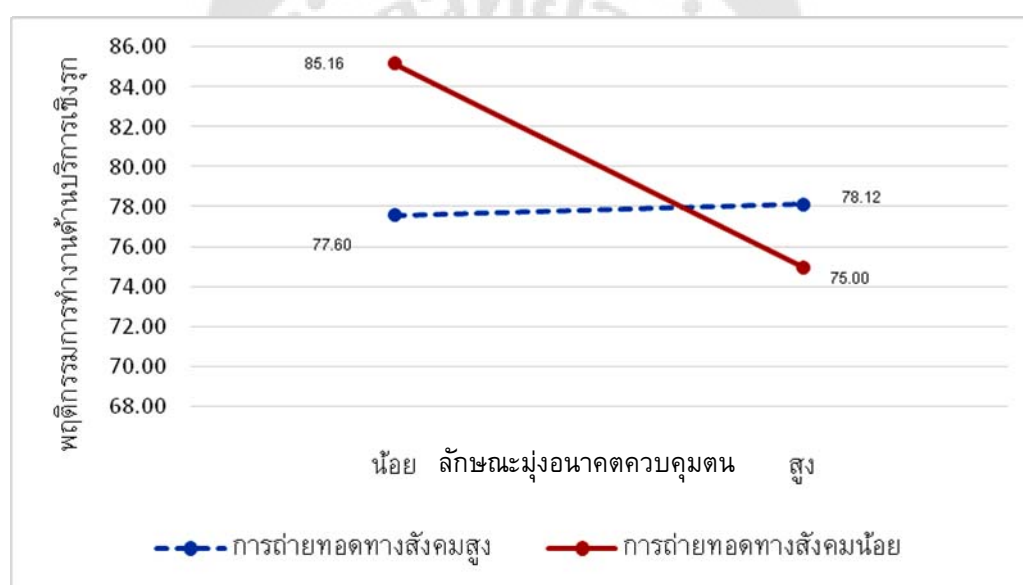
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากการวิเคราะห์ตาราง 11 พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิตด้านลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนกับตัวแปรลักษณะทางสังคมด้านการถ่ายทอดทางสังคมมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันส่งผลต่อความแปรปรวนของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกในกลุ่มพนักงานตำแหน่งงาน Deputy อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกตามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนกับการถ่ายทอดทางสังคมของพนักงานที่มีตำแหน่งงานDeputy

ลักษณะมุ่งอนาคต- ควบคุมตน	การถ่ายทอดทาง สังคม	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	กลุ่ม	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	12	11	22
						78.12	77.60	75.00
สูง	ต่ำ	30	85.16	21	10.49	7.035*	7.56*	10.16*
ต่ำ	สูง	32	78.12	12	11.02		0.525	3.125
ต่ำ	ต่ำ	48	77.60	11	12.04			2.6
สูง	สูง	19	75.00	22	19.15			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพประกอบ 3 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกตามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนกับการถ่ายทอดทางสังคมของพนักงานที่มีตำแหน่งงานDeputy

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกตามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนกับการถ่ายทอดทางสังคมของพนักงานที่มีตำแหน่งงานDeputy ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 12 ภาพประกอบ 2) ดังนี้

- 1) โดยพนักงานที่มีการถ่ายทอดทางสังคมน้อย ถ้ามีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำ
- 2) พนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงกับการถ่ายทอดทางสังคมต่ำ จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรม

การปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าพนักงานที่มีการถ่ายทอดทางสังคมสูง พนักงานที่มีการถ่ายทอดทางสังคมต่ำ และมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกสูงมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำ ในขณะที่เดียวกันมีการถ่ายทอดทางสังคมสูงจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรुकน้อยที่สุด

ตาราง 13 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามระดับตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	ตัวแปรอิสระ	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	
		ในกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	ในกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
เพศ			
หญิง	ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน	สูง=82.43	น้อย= 78.90
อายุการทำงาน			
10 ปีขึ้นไป	ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน	สูง=78.16	น้อย= 76.00
ตำแหน่งงาน			
Device Service	การถ่ายทอดทางสังคม	สูง=85.78	น้อย = 71.40
Retention	ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน	สูง=84.93	น้อย = 77.03
Deputy	การถ่ายทอดทางสังคม	สูง =76.56	น้อย=81.38

หมายเหตุ นำเสนอเฉพาะค่าคะแนนเฉลี่ยที่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 10)

เมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่ละตัว ตามตาราง 13 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามระดับลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนพบในกลุ่มเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 82.43 และ 78.90) อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 78.16 และ 76.00) ตำแหน่งงาน ตำแหน่งงาน Retention (ค่าเฉลี่ย 84.93 และ 77.03) ในขณะที่คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามระดับการการถ่ายทอดทางสังคมพบในกลุ่มของ ตำแหน่งงาน Device Service (ค่าเฉลี่ย 85.78 และ 71.40) ตำแหน่งงาน Deputy (ค่าเฉลี่ย 76.56 และ 81.38)

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากได้แก่ 1) พนักงานดีแตกที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงและมีการถ่ายทอดทางสังคมน้อยเป็นพนักงานดีแตกที่มีระดับที่มีตำแหน่งงาน Deputy 2) พนักงานที่มีระดับลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงพบในกลุ่มเพศหญิงอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ตำแหน่งงาน ตำแหน่งงาน Retention 3) พนักงานที่มีการสนับสนุนจาก

องค์กรสูงพบในกลุ่มของ อายุการทำงาน 5 – 10 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่งงาน Device Serviceและตำแหน่งงาน Deputy

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ในด้านรวมของพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนและการรับรู้บรรยากาศองค์กร แตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)		ก x ข	%ทำนาย
		(ก) ลักษณะ มุ่งอนาคต- ควบคุมตน	(ข) การรับรู้ บรรยากาศ องค์กร		
1. กลุ่มรวม	300	2.673	11.690*	<1	5.10
2. เพศ					
ชาย	70	<1	12.590*	<1	16.4
หญิง	230	4.177*	4.057*	<1	4.2
3. อายุการทำงาน					
1-5 ปี	88	<1	4.494*	<1	6.0
5-10 ปี	173	1.721	3.602	<1	3.2
10 ปีขึ้นไป	39	11.697	1.865	2.161	39.9
4. ระดับการศึกษา					
ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	64	1.429	4.563*	<1	11.4
ปริญญาตรี	150	1.632	1.507	2.825	5.1
ปริญญาโท	86	0.004	7.907*	<1	9.4
5. ตำแหน่งงาน					
CS1	59	<1	3.515	<1	7.0
Device Sale	42	1.101	<1	<1	6.4
Device Service	28	<1	<1	3.775	18.6
Retention	42	8.818*	6.402*	<1	26.8
Deputy	129	<1	3.626	<1	5.9

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากการวิเคราะห์ตาราง 14 พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิตด้านลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนกับตัวแปรลักษณะทางสังคมด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กรไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกแปรปรวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามระดับตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	ตัวแปรอิสระ	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	
		ในกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	ในกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
กลุ่มรวม	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง= 82.75	น้อย= 78.10
เพศ			
ชาย	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=85.81	น้อย= 76.80
หญิง	ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน	สูง= 81.94	น้อย= 78.65
	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง= 81.91	น้อย= 78.68
อายุการทำงาน			
1 - 5 ปี	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=82.72	น้อย= 77.19
ระดับการศึกษา			
ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=82.46	น้อย = 76.82
ปริญญาโท	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง= 83.03	น้อย = 76.02
ตำแหน่งงาน			
Retention	ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน	สูง=84.87	น้อย = 76.73
	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง =84.27	น้อย =77.33

หมายเหตุ นำเสนอเฉพาะค่าคะแนนเฉลี่ยที่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 11)

เมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่ละตัว ตามตาราง 15 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามระดับลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

พบในกลุ่มเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 81.94 และ 78.65) ตำแหน่งงาน Retention (ค่าเฉลี่ย 84.87 และ 76.73) ในขณะที่คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตก แปรปรวนไปตามระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรพบในกลุ่มของ กลุ่มเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 85.81 และ 76.80) กลุ่มเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 81.91 และ 78.68)อายุการทำงาน 1 - 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 82.72 และ 77.19) ตำแหน่งงาน Retention (ค่าเฉลี่ย 84.27 และ 77.33)

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากได้แก่ 1) พนักงานที่มีระดับลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองพบในกลุ่มเพศหญิง ตำแหน่งงาน Retention 2) พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูงพบในกลุ่มเพศชาย กลุ่มเพศหญิง อายุการทำงาน 1 - 5 ปี ตำแหน่งงาน Retention

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ในด้านรวมของพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและการสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)		ก x ข	%ทำนาย
		(ก) ความ จงรักภักดี ต่อองค์กร	(ข) การ สนับสนุน จากองค์กร		
1. กลุ่มรวม	300	1.989	4.911*	<1	2.6
2. เพศ					
ชาย	70	2.246	5.587*	10.913*	19.7
หญิง	230	<1	2.348	<1	1.9
3. อายุการทำงาน					
1-5 ปี	88	<1	<1	2.658	3.9
5-10 ปี	173	1.040	6.951*	<1	4.9
10 ปีขึ้นไป	39	<1	<1	<1	6.9
4. ระดับการศึกษา					
ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	64	<1	<1	4.544	7.7
ปริญญาตรี	150	<1	2.569	1.157	3.2
ปริญญาโท	86	<1	3.496	2.204	8.1

ตาราง 16 (ต่อ)

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)			
		(ก)	(ข)	ก x ข	%ทำนาย
		ความ จงรักภักดี ต่อองค์กร	การ สนับสนุน จากองค์กร		
5. ตำแหน่งงาน					
CS1	59	<1	4.173*	4.070*	10.2
Device Sale	42	<1	3.730	<1	10.9
Device Service	28	<1	8.502*	1.916	32.9
Retention	42	4.466*	2.007	0.323	11.5
Deputy	129	<1	13.665*	<1	11.2

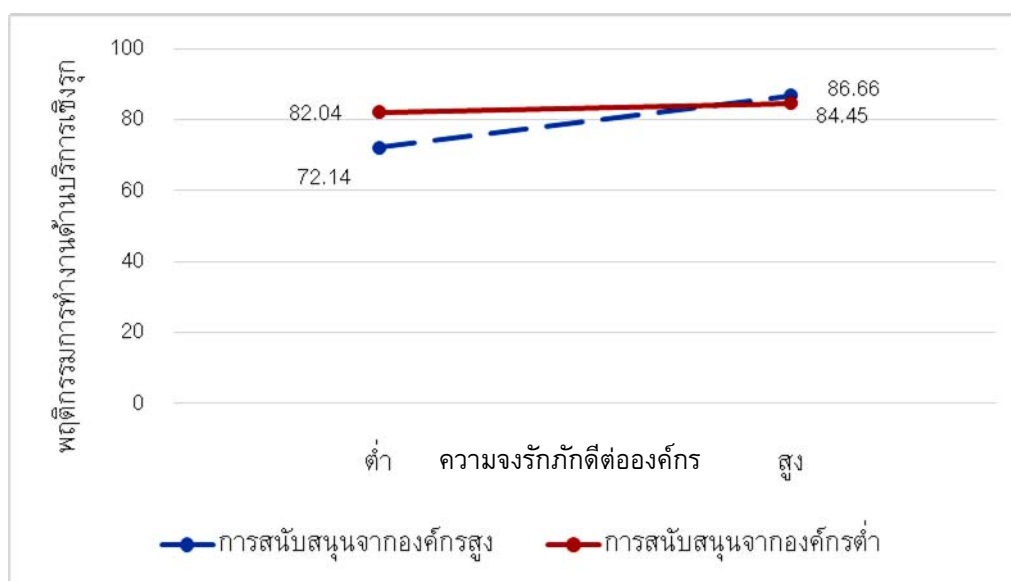
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากการวิเคราะห์ตาราง 16 พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิตด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร กับตัวแปรลักษณะทางสังคมด้านการสนับสนุนจากองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันส่งผลต่อความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกในกลุ่มพนักงานเพศชายและพนักงานตำแหน่งงานตำแหน่ง CS1อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานเพศชาย

จงรักภักดี ต่อองค์กร	การ สนับสนุน จากองค์กร	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	22	21	12	
					84.45	82.04	72.14	
ต่ำ	ต่ำ	12	86.66	11	10.55	2.21	4.62	14.52*
สูง	สูง	20	84.45	22	8.19		2.41	12.31*
สูง	ต่ำ	24	82.04	21	11.07			9.9*
ต่ำ	สูง	14	72.14	12	11.49			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



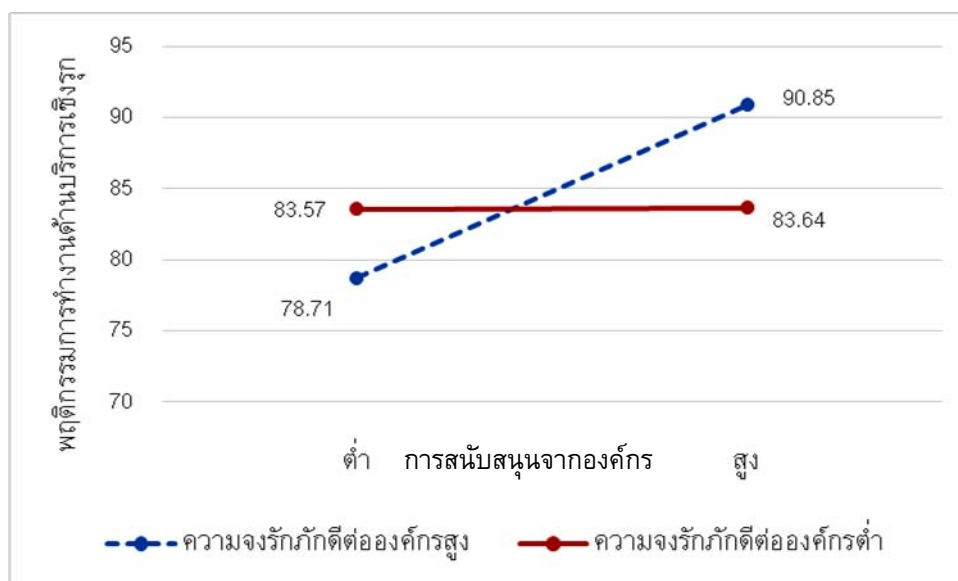
ภาพประกอบ 4 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานเพศชาย

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานเพศชาย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 16 ภาพประกอบ 3) ดังนี้ โดยพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำถ้ามีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ และมีการสนับสนุนจากองค์กรสูง

ตาราง 18 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานตำแหน่งงาน CS1

จงรักภักดีต่อองค์กร	การสนับสนุนจากองค์กร	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยกลุ่ม	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	21	22	12	
					84.45	82.04	72.14	
ต่ำ	ต่ำ	7	90.85	11	10.04	7.21*	7.28*	12.14*
สูง	ต่ำ	17	83.64	21	12.25		0.07	4.93
สูง	สูง	21	83.57	22	7.61			4.86
ต่ำ	สูง	14	78.71	12	12.30			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพประกอบ 5 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานตำแหน่งงาน CS1

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานตำแหน่งงาน CS1 ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 18 ภาพประกอบ 4) ดังนี้ โดยพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำถ้ามีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ และมีการสนับสนุนจากองค์กรสูง

ตาราง 19 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามระดับตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	ตัวแปรอิสระ	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน พฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิง รุก	
		ในกลุ่มที่มี ค่าเฉลี่ยสูง	ในกลุ่มที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำ
กลุ่มรวม	การสนับสนุนจากองค์กร	สูง = 79.40	น้อย = 82.44
เพศ			
ชาย	การสนับสนุนจากองค์กร	สูง = 78.29	น้อย = 84.35
อายุการทำงาน			
5 – 10 ปี	การสนับสนุนจากองค์กร	สูง = 78.24	น้อย = 83.14
ตำแหน่งงาน			
CS1	การสนับสนุนจากองค์กร	สูง = 81.14	น้อย = 87.25
Device Service	การสนับสนุนจากองค์กร	สูง = 84.81	น้อย = 71.25
Retention	ความจงรักภักดีต่อองค์กรการ	สูง = 85.08	น้อย = 78.04
Deputy	การสนับสนุนจากองค์กร	สูง = 74.25	น้อย = 82.93

หมายเหตุ นำเสนอเฉพาะค่าคะแนนเฉลี่ยที่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 15)

เมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่ละตัว ตามตาราง 19 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรพบในกลุ่มตำแหน่งงาน Retention (ค่าเฉลี่ย 85.08 และ 78.04) ในขณะที่คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามระดับการสนับสนุนจากองค์กรพบในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 79.40 และ 82.44) เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 78.29 และ 84.35) อายุการทำงาน 5 - 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 78.24 และ 83.14) ตำแหน่งงานตำแหน่งงาน CS1 (ค่าเฉลี่ย 81.14 และ 87.25) Device Service (ค่าเฉลี่ย 84.81 และ 71.25) ตำแหน่งงาน Deputy (ค่าเฉลี่ย 74.25 และ 82.93)

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากได้แก่ 1) พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำและมีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำเป็นพนักงานเพศชาย และพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำและมีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำเป็นพนักงานตำแหน่งงาน CS1 2) พนักงานที่มีระดับจงรักภักดีต่อองค์กรสูงพบในกลุ่มตำแหน่งงาน Retention 3) พนักงานที่มีการ

สนับสนุนจากองค์กรสูงพบในกลุ่มกลุ่มรวม เพศชาย อายุการทำงาน 5 - 10 ปี ตำแหน่งงานตำแหน่งงาน CS1 Device Service ตำแหน่งงาน Deputy

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ในด้านรวมของพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและการถ่ายทอดทางสังคมแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

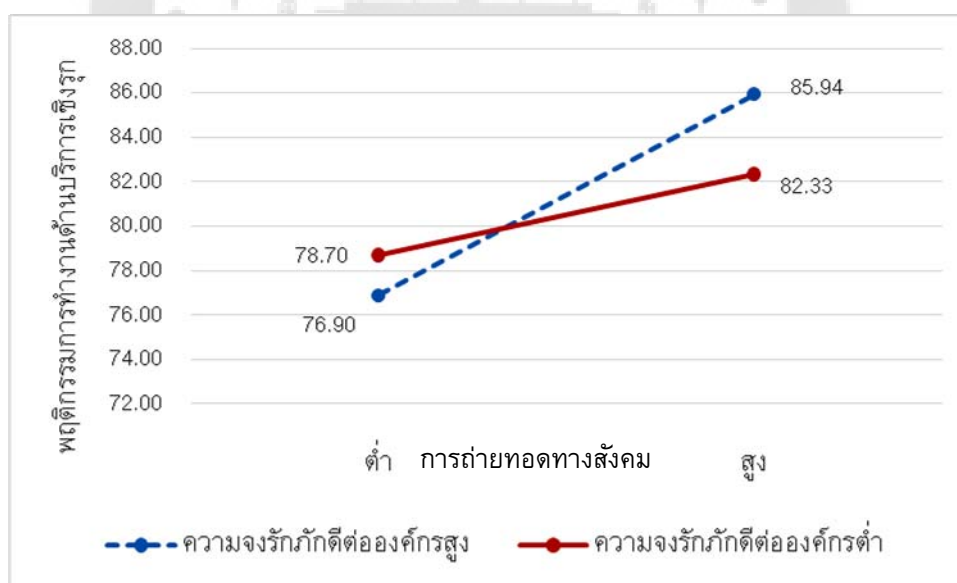
กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)		ก x ข	%ทำนาย
		(ก) ความ จงรักภักดี ต่อองค์กร	(ข) การถ่ายทอด ทางสังคม		
1. กลุ่มรวม	300	2.324	2.122	1.771	2.1
2. เพศ					
ชาย	70	<1	<1	<1	4.8
หญิง	230	1.115	1.687	<1	1.5
3. อายุการทำงาน					
1-5 ปี	88	1.265	<1	6.917*	8.5
5-10 ปี	173	1.253	1.359	1.170	2.2
10 ปีขึ้นไป	39	<1	1.410	5.020*	24.8
4. ระดับการศึกษา					
ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	64	<1	<1	<1	1.9
ปริญญาตรี	150	1.245	3.122	1.111	3.5
ปริญญาโท	86	<1	<1	<1	1.9
5. ตำแหน่งงาน					
CS1	59	<1	3.438	3.695	9.1
Device Sale	42	<1	<1	<1	3.9
Device Service	28	<1	9.208*	<1	28.8
Retention	42	2.680	1.418	2.728	15.2
Deputy	129	<1	4.113*	<1	4.5

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากการวิเคราะห์ตาราง 20 พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิตด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร กับตัวแปรลักษณะทางสังคมด้านการถ่ายทอดทางสังคมมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันส่งผลต่อความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกในกลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี และพนักงานที่อายุงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกพิจารณาตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคมมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	การถ่ายทอดทางสังคม	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า			
					11	21	12	
สูง	สูง	19	85.94	22	8.85	3.61	7.24	9.04
ต่ำ	ต่ำ	24	82.33	11	11.43		3.63	5.43
สูง	ต่ำ	24	78.70	21	13.47			1.8
ต่ำ	สูง	21	76.90	12	9.72			



ภาพประกอบ 6 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคมมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี

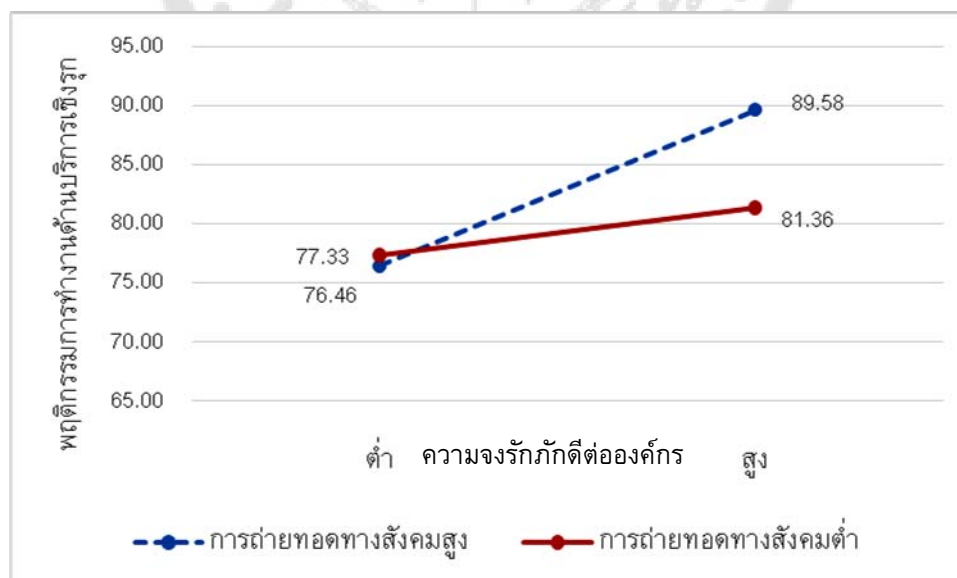
เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคมของพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี

ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 20 ภาพประกอบ 5) ดังนั้น โดยพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงถ้ามีการการถ่ายทอดทางสังคมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกมากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ และมีกาถ่ายทอดทางสังคมต่ำ

ตาราง 22 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกพิจารณาตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคมมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	การถ่ายทอดทางสังคม	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	กลุ่ม	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	12	11	22
						89.58	81.36	76.46
สูง	ต่ำ	12	89.58	21	9.74	8.22	12.25*	13.12*
ต่ำ	สูง	11	81.36	12	9.79		4.03	4.9
ต่ำ	ต่ำ	3	77.33	11	10.96			0.87
สูง	สูง	13	76.46	22	10.26			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพประกอบ 7 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคมมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคมของพนักงานพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 21 ภาพประกอบ 6) ดังนี้ โดยพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงถ้ามีการการถ่ายทอดทางสังคมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกสูงมากกว่าพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ และมีการถ่ายทอดทางสังคมต่ำ

ตาราง 23 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามระดับตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	ตัวแปรอิสระ	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน พฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	
		ในกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	ในกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
ตำแหน่งงาน			
Device Service	การถ่ายทอดทางสังคม	สูง = 85.57	น้อย = 71.40
Deputy	การถ่ายทอดทางสังคม	สูง = 76.94	น้อย = 81.81

หมายเหตุ นำเสนอเฉพาะค่าคะแนนเฉลี่ยที่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 20)

เมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่ละตัว ตามตาราง พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามระดับการถ่ายทอดทางสังคมพบในกลุ่มตำแหน่งงาน Device Service (ค่าเฉลี่ย 85.57 และ 71.40) ตำแหน่งงาน Deputy (ค่าเฉลี่ย 76.94 และ 81.81)

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากได้แก่ 1) พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงและมีการถ่ายทอดทางสังคมสูงพบในพนักงานอายุการทำงาน 5 - 10 ปี และพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงและการถ่ายทอดทางสังคมต่ำเป็นพบในพนักงานอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป 2) พนักงานที่มีการถ่ายทอดทางสังคมสูงพบในกลุ่มตำแหน่งงาน Device Service ตำแหน่งงาน Deputy

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุก
ในตำแหน่งของพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและการรับรู้บรรยากาศองค์กรแตกต่างกัน
ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)		ก x ข	%ทำนาย
		(ก) ความ จงรักภักดี ต่อองค์กร	(ข) การรับรู้ บรรยากาศ องค์กร		
1. กลุ่มรวม	300	2.721	11.724*	<1	5.2
2. เพศ					
ชาย	70	1.707	12.836*	<1	19.2
หญิง	230	<1	4.171*	<1	3.1
3. อายุการทำงาน					
1-5 ปี	88	1.807	5.654*	<1	7.9
5-10 ปี	173	1.233	3.001	<1	3.2
10 ปีขึ้นไป	39	<1	5.042*	5.244*	29.6
4. ระดับการศึกษา					
ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	64	<1	5.124*	1.197	11.0
ปริญญาตรี	150	2.354	2.543	<1	2.8
ปริญญาโท	86	<1	7.009*	1.148	10.7
5. ตำแหน่งงาน					
CS1	59	1.332	6.717*	2.265	11.5
Device Sale	42	<1	<1	2.363	7.5
Device Service	28	<1	1.899	<1	7.8
Retention	42	4.156	6.068	1.328	20.6
Deputy	129	<1	3.458	3.041	7.4

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

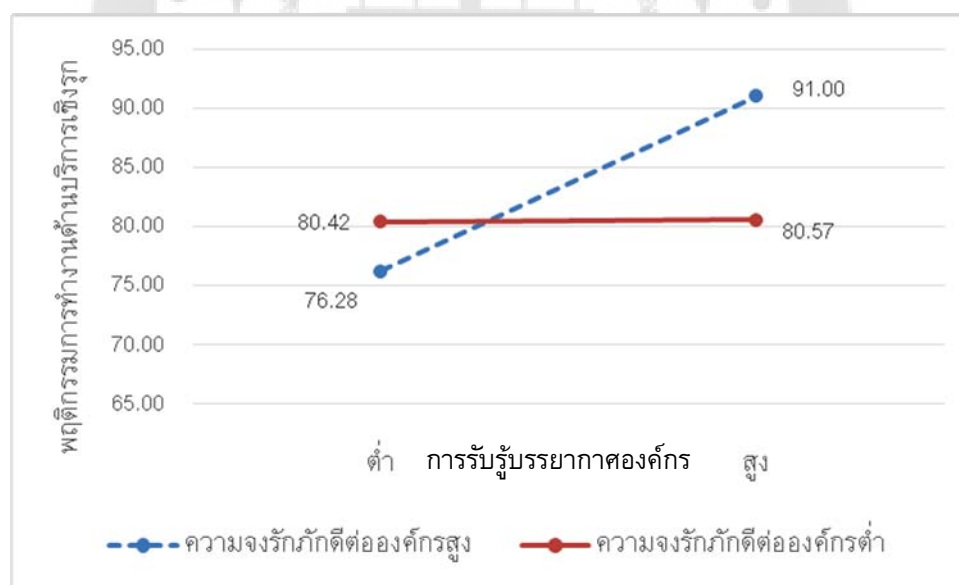
ผลจากการวิเคราะห์ตาราง 24 พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิตด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร
กับตัวแปรลักษณะทางสังคมด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันส่งผลต่อความ

แปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกในกลุ่มพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกพิจารณาตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการรับรู้บรรยากาศองค์กรมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยกลุ่ม	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า			
					11	12	21	
สูง	สูง	11	91.00	22	10.92	10.43*	10.58*	14.72*
ต่ำ	ต่ำ	7	80.57	11	8.56		0.15	4.29
ต่ำ	สูง	7	80.42	12	11.53			4.14
สูง	ต่ำ	14	76.28	21	8.11			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพประกอบ 8 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการรับรู้บรรยากาศองค์กรมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคมของพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 (ตาราง 25

ภาพประกอบ 7) ดังนี้ โดยพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงถ้ามีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่ำ (ค่าเฉลี่ย 91.00) จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านบริการเชิงรุกมากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง และมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูง (ค่าเฉลี่ย 76.28)

ตาราง 26 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกตามระดับตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	ตัวแปรอิสระ	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน พฤติกรรมการทำงานบริการเชิง รุก	
		ในกลุ่มที่มี ค่าเฉลี่ยสูง	ในกลุ่มที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำ
		สูง	น้อย
กลุ่มรวม	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=82.77	น้อย= 77.98
เพศ			
ชาย	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=85.57	น้อย= 76.34
หญิง	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=82.06	น้อย= 78.71
อายุการทำงาน			
1 - 5ปี	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=82.77	น้อย= 76.65
10 ปีขึ้นไป	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=85.71	น้อย= 78.42
ระดับการศึกษา			
ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=82.32	น้อย= 76.46
ปริญญาโท	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=82.70	น้อย= 76.09
ตำแหน่งงาน			
CS1	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=85.79	น้อย = 77.89

หมายเหตุ นำเสนอเฉพาะค่าคะแนนเฉลี่ยที่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 24)

เมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่ละตัว ตามตาราง 26 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามการรับรู้บรรยากาศองค์กรพบในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 82.77และ 77.98) เพศชาย(ค่าเฉลี่ย 85.57และ 76.34) เพศหญิง(ค่าเฉลี่ย

82.06 และ 78.71) ระดับการศึกษา ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.(ค่าเฉลี่ย 82.32 และ 76.46) ระดับการศึกษาปริญญาโท(ค่าเฉลี่ย 82.70 และ 76.09) กลุ่มตำแหน่งงาน CS1 (ค่าเฉลี่ย 85.79 และ 77.89)

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากได้แก่ 1) พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงและมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูงเป็นพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป 2) พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูงพบในกลุ่มเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 85.57 และ 76.34) เพศหญิง ระดับการศึกษา ม.3-ม.6 หรือ ปวชปวส.ระดับการศึกษาปริญญาโทกลุ่มตำแหน่งงาน CS1

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ในด้านรวมของพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)		ก x ข	%ทำนาย
		(ก) แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์	(ข) การสนับสนุน จากองค์กร		
1. กลุ่มรวม	300	1.738	4.280*	<1	2.4
2. เพศ					
ชาย	70	11.868*	3.647	1.610	19.6
หญิง	230	<1	2.143	1.527	2.1
3. อายุการทำงาน					
1-5 ปี	88	2.885	<1	3.126	6.3
5-10 ปี	173	<1	5.655	<1	4.3
10 ปีขึ้นไป	39	8.760*	<1	12.039*	33.9
4. ระดับการศึกษา					
ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	64	1.291	<1	<1	3.1
ปริญญาตรี	150	10.512*	1.012	<1	8.1
ปริญญาโท	86	7.616*	2.579	<1	13.1

ตาราง 27 (ต่อ)

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)			
		(ก) แรงจูงใจไฟ สัมฤทธิ์	(ข) การสนับสนุน จากองค์กร	ก x ข	%ทำนาย
5. ตำแหน่งงาน					
CS1	59	<1	2.880	1.245	7.7
Device Sale	42	<1	2.492	1.477	12.7
Device Service	28	1.873	3.807	1.301	33.6
Retention	42	4.805	1.886	<1	12.8
Deputy	129	<1	11.268*	6.415*	15.1

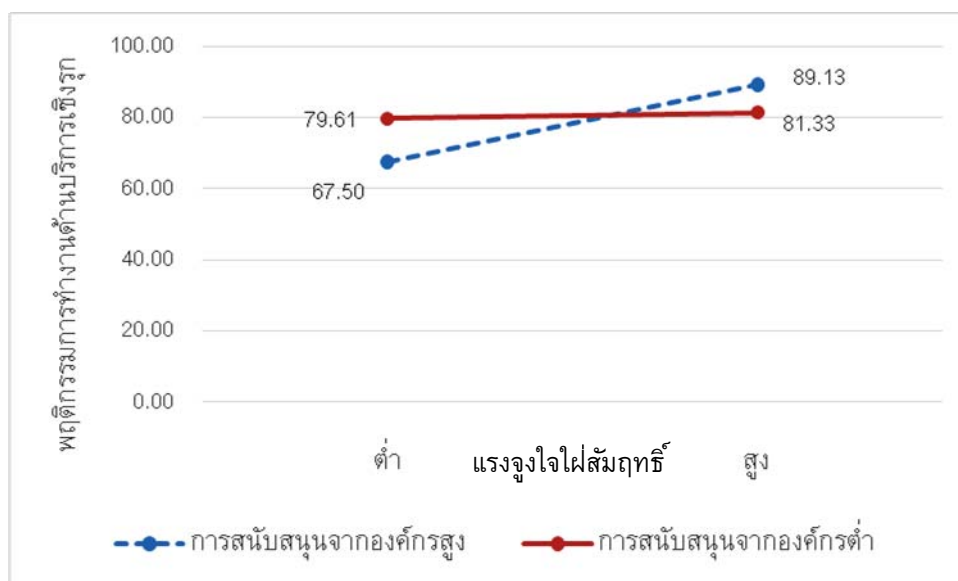
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากการวิเคราะห์ตาราง 27 พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิตด้านแรงจูงใจไฟสัมฤทธิ์กับตัวแปรลักษณะทางสังคมด้านการสนับสนุนจากองค์กร มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันส่งผลต่อความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกในกลุ่มพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Deputy อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกพิจารณาตามแรงจูงใจไฟสัมฤทธิ์กับการสนับสนุนจากองค์กรมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป

แรงจูงใจ ไฟสัมฤทธิ์	การ สนับสนุน จากองค์กร	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	กลุ่ม	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	12	22	11
						80.57	80.42	76.28
สูง	ต่ำ	13	89.15	21	9.82	7.82	9.54	21.65*
ต่ำ	สูง	9	81.33	12	9.17		1.72	13.83*
สูง	สูง	13	79.61	22	10.01			12.11*
ต่ำ	ต่ำ	4	67.50	11	4.04			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



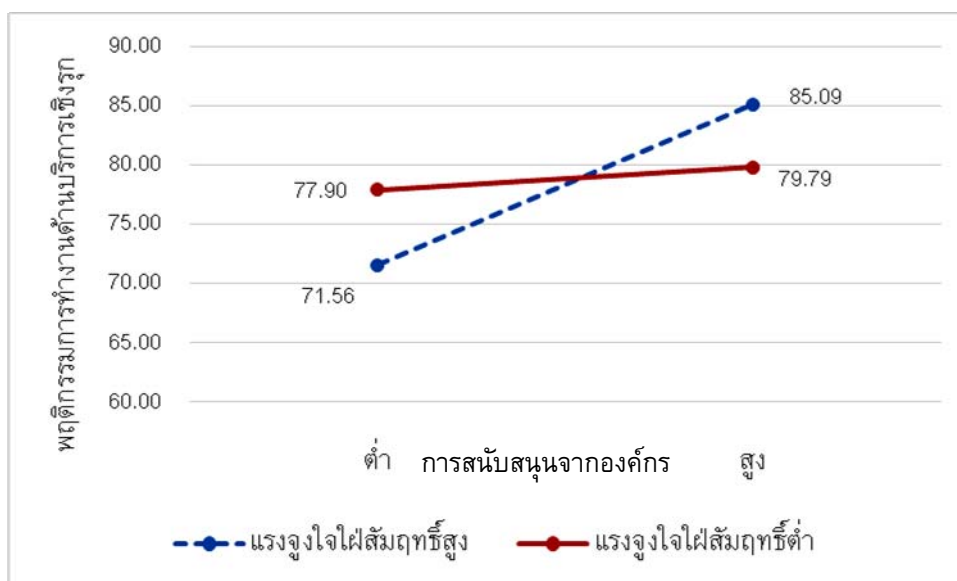
ภาพประกอบ 9 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการสนับสนุนจากองค์กรมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 (ตาราง 28 ภาพประกอบ 8) ดังนี้ โดยพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงถ้ามีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ (ค่าเฉลี่ย 89.13) จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกมากกว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำและมีสนับสนุนจากองค์กรต่ำ (ค่าเฉลี่ย 67.50)

ตาราง 29 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกพิจารณาตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการสนับสนุนจากองค์กรมีพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Deputy

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	การสนับสนุนจากองค์กร	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	กลุ่ม	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า	11	12	22
						79.79	77.90	71.56	
สูง	ต่ำ	55	85.09	21	10.34	5.3	7.19	13.53*	
ต่ำ	ต่ำ	29	79.79	11	8.79		1.89	8.23	
ต่ำ	สูง	20	77.90	12	8.71			6.34	
สูง	สูง	25	71.56	22	19.48				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพประกอบ 10 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการสนับสนุนจากองค์กรมีพนักงานที่มีพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Deputy

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Deputy ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 (ตาราง 29 ภาพประกอบ 9) ดังนี้ โดยพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงถ้ามีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ (ค่าเฉลี่ย 85.09) จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและมีสนับสนุนจากองค์กรสูง (ค่าเฉลี่ย 67.50)

ตาราง 30 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามระดับตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	ตัวแปรอิสระ	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	
		ในกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	ในกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
กลุ่มรวม	การสนับสนุนจากองค์กร	สูง=79.37	น้อย= 82.21
เพศ			
ชาย	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	สูง= 85.05	น้อย= 76.41
อายุการทำงาน			
10 ปีขึ้นไป	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	สูง=84.38	น้อย= 74.41
ระดับการศึกษา			
ปริญญาตรี	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	สูง=84.12	น้อย= 77.52
ปริญญาโท	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	สูง=77.26	น้อย= 83.99
ตำแหน่งงาน			
Deputy	การสนับสนุนจากองค์กร	สูง=73.73	น้อย = 82.44

หมายเหตุ นำเสนอเฉพาะค่าคะแนนเฉลี่ยที่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 25) เมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่ละตัว ตามตาราง 30พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์พบในเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 85.05 และ 76.41) อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 84.38 และ 74.41) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 84.12และ 77.52) ระดับการศึกษาปริญญาโท(ค่าเฉลี่ย 77.26และ 83.99) ในขณะที่คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกแปรปรวนไปตามระดับของการสนับสนุนจากองค์กรพบในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 79.37 และ 82.21) กลุ่มตำแหน่งงาน Deputy (ค่าเฉลี่ย 73.73 และ 82.44)

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากได้แก่ 1) พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและมีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำเป็นพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Deputy 2) พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงพบในเพศชาย อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป 3) พนักงานที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงพบในกลุ่มรวม กลุ่มตำแหน่งงาน Deputy

ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุก
ในด้านรวมของพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการถ่ายทอดทางสังคมแตกต่างกัน ในกลุ่ม
รวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)			
		(ก) แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์	(ข) การถ่ายทอด ทางสังคม	ก x ข	%ทำนาย
1. กลุ่มรวม	300	1.679	1.532	<1	1.3
2. เพศ					
ชาย	70	9.945*	<1	<1	14.3
หญิง	230	<1	1.385	<1	0.8
3. อายุการทำงาน					
1-5 ปี	88	2.999	<1	1.553	4.9
5-10 ปี	173	<1	1.080	<1	0.8
10 ปีขึ้นไป	39	5.293*	<1	4.295	27.0
4. ระดับการศึกษา					
ม.3-ม.6 หรือ ปวช. ปวส.	64	1.196	<1	<1	3.5
ปริญญาตรี	150	9.480*	2.027	<1	8.4
ปริญญาโท	86	8.398*	<1	<1	10.7
5. ตำแหน่งงาน					
CS1	59	1.131	3.141	2.777	9.5
Device Sale	42	<1	<1	<1	1.0
Device Service	28	1.670	<0	<0	35.0
Retention	42	3.532	1.785	<1	12.6
Deputy	129	<1	3.508	2.393	5.9

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากการวิเคราะห์ตาราง 31 พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิตด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับตัวแปรลักษณะทางสังคมด้านการถ่ายทอดทางสังคมไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันส่งผลให้มีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกแปรปรวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามระดับตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	ตัวแปรอิสระ	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิง รุก	
		ในกลุ่มที่มี ค่าเฉลี่ยสูง	ในกลุ่มที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำ
เพศ			
ชาย	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	สูง= 85.08	น้อย= 76.34
อายุการทำงาน			
10 ปีขึ้นไป	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	สูง= 84.38	น้อย= 74.59
ระดับการศึกษา			
ปริญญาตรี	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	สูง= 84.13	น้อย= 77.76
ปริญญาโท	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	สูง= 77.16	น้อย= 84.19

หมายเหตุ นำเสนอเฉพาะค่าคะแนนเฉลี่ยที่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 30)

เมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่ละตัว ตามตาราง 32 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์พบในเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 85.08 และ 76.34) อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 84.38 และ 74.59) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 84.13 และ 77.76) ระดับการศึกษาปริญญาโท (ค่าเฉลี่ย 77.16 และ 83.99)

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากได้แก่ 1) พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงพบในเพศชายอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ในด้านรวมของพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการรับรู้บรรยากาศองค์กรแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)		ก x ข	%ทำนาย
		(ก) แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์	(ข) การรับรู้ บรรยากาศ องค์กร		
1. กลุ่มรวม	300	2.685	12.350*	<1	4.9
2. เพศ					
ชาย	70	15.839*	18.838*	1.782	33.4
หญิง	230	<1	3.310	1.037	2.5
3. อายุการทำงาน					
1-5 ปี	88	3.449	6.324	<1	9.6
5-10 ปี	173	<1	4.020	<1	2.3
10 ปีขึ้นไป	39	5.036*	3.528	4.062	32.6
4. ระดับการศึกษา					
ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	64	3.169	8.016*	1.778	14.9
ปริญญาตรี	150	12.309*	2.792	<1	8.9
ปริญญาโท	86	11.69*	4.594	6.946*	22.7
5. ตำแหน่งงาน					
CS1	59	3.212	5.713*	<1	12.2
Device Sale	42	<1	<1	<1	2.0
Device Service	28	<1	<1	<1	7.7
Retention	42	6.164*	6.727*	2.516	22.4
Deputy	129	<1	4.818*	<1	4.6

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

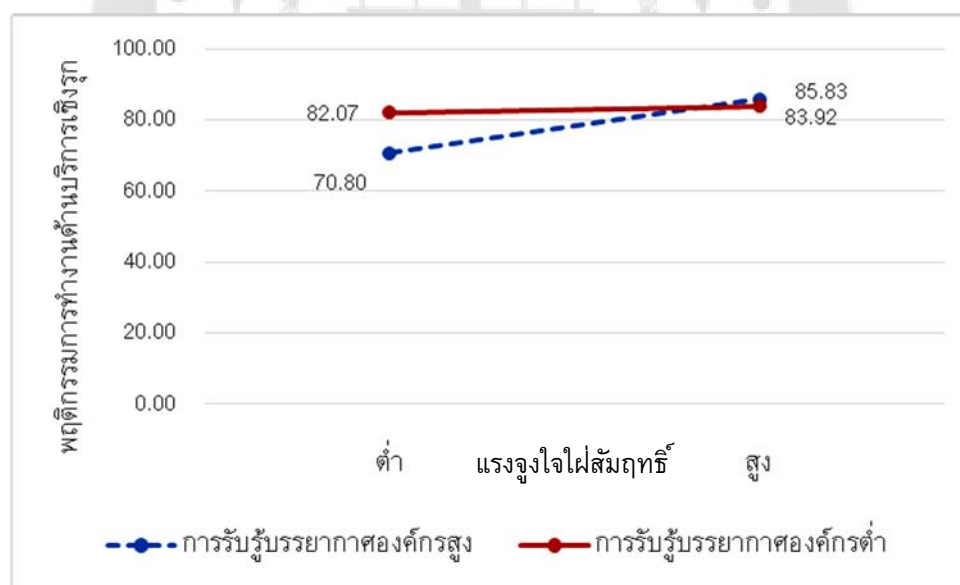
ผลจากการวิเคราะห์ตาราง 33 พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิตด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับตัวแปรลักษณะทางสังคมด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันส่งต่อความแปรปรวนของ

พฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกในกลุ่มพนักงานระดับการศึกษาปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกพิจารณาตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีพนักงานระดับการศึกษาปริญญาโท

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยกลุ่ม	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า		
					12	22	21
					85.83	82.07	70.80
สูง	สูง	12	85.83	22	6.62	1.91	3.76
สูง	ต่ำ	26	83.92	21	9.45		1.85
ต่ำ	สูง	27	82.07	12	11.93		11.27*
ต่ำ	ต่ำ	21	70.80	11	11.19		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพประกอบ 11 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกพิจารณาตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีพนักงานระดับการศึกษาปริญญาโท

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามแรงจูงใจไฟฟ้ สัมฤทธิ์กับการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีพนักงานระดับการศึกษาปริญญาโท ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของ กลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 (ตาราง 33 ภาพประกอบ 10) ดังนี้ โดย พนักงานที่มีแรงจูงใจไฟฟ้ สัมฤทธิ์สูงและมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูง จะเป็นผู้มีพฤติกรรม การปฏิบัติงานบริการเชิงรุกสูงมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจไฟฟ้ สัมฤทธิ์ต่ำและการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่ำ

ตาราง 35 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามระดับตัวแปร อิสระที่ส่งผลแบบเตี๋ยระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	ตัวแปรอิสระ	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน พฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	
		ในกลุ่มที่มี ค่าเฉลี่ยสูง	ในกลุ่มที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำ
กลุ่มรวม	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=82.74	น้อย= 77.80
เพศ			
ชาย	แรงจูงใจไฟฟ้ สัมฤทธิ์	สูง=84.98	น้อย= 75.88
	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=85.40	น้อย= 75.46
อายุการทำงาน			
10 ปีขึ้นไป	แรงจูงใจไฟฟ้ สัมฤทธิ์	สูง= 84.38	น้อย= 77.02
ระดับการศึกษา			
ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=82.73	น้อย= 75.55
ปริญญาตรี	แรงจูงใจไฟฟ้ สัมฤทธิ์	สูง=84.06	น้อย= 76.68
ปริญญาโท	แรงจูงใจไฟฟ้ สัมฤทธิ์	สูง=76.44	น้อย= 84.50
ตำแหน่งงาน			
CS1	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=85.18	น้อย = 77.45
Retention	แรงจูงใจไฟฟ้ สัมฤทธิ์	สูง=84.65	น้อย = 77.52
Deputy	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=84.81	น้อย = 77.36
	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=81.91	น้อย = 76.60

หมายเหตุ นำเสนอเฉพาะค่าคะแนนเฉลี่ยที่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 33)

เมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่ละตัว ตามตาราง 34พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคแปรปรวนไปตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์พบในเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 84.98 และ 75.88) อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 84.38 และ 77.02) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 84.06และ 76.68) ระดับการศึกษาปริญญาโท(ค่าเฉลี่ย 76.44 และ 84.50) ตำแหน่งงาน Retention(ค่าเฉลี่ย 84.65และ 77.52) ในขณะที่คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคแปรปรวนไปตามการรับรู้บรรยากาศองค์กร ได้แก่ กลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 82.74และ 77.80) เพศชาย(ค่าเฉลี่ย 85.40 และ 75.46) ระดับการศึกษาม.3-ม.6 หรือ ปวชปวส.(ค่าเฉลี่ย 82.73และ 75.55) ตำแหน่งงาน CS1(ค่าเฉลี่ย 85.18และ 77.45) ตำแหน่งงาน Retention(ค่าเฉลี่ย 84.81และ 77.36) ตำแหน่งงาน Deputy(ค่าเฉลี่ย 81.91และ 76.60)

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากได้แก่ 1) พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูงเป็นพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป 2) พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงพบในเพศชายอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่งงาน Retention3) พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรพบในกลุ่มรวม เพศชาย(ค่าเฉลี่ย 85.40และ 75.46) ระดับการศึกษาม.3-ม.6 หรือ ปวชปวส. ตำแหน่งงาน CS1 ตำแหน่งงาน Retentionตำแหน่งงาน Deputy

ตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก ในด้านรวมของพนักงานที่มีเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกและการสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)			
		(ก) เจตคติการ ปฏิบัติงาน บริการ เชิงรุก	(ข) การสนับสนุน จากองค์กร	ก x ข	%ทำนาย
1. กลุ่มรวม	300	2.759	2.859	.043	2.7
2. เพศ					
ชาย	70	<1	<1.983	<1	3.8
หญิง	230	3.089	1.455	<1	2.1
3. อายุการทำงาน					
1-5 ปี	88	<1	<1	<1	0.6
5-10 ปี	173	3.500	3.038	<1	6.0
10 ปีขึ้นไป	39	<1	1.242	<1	3.7

ตาราง 36 (ต่อ)

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)		ก x ข	%ทำนาย
		(ก)	(ข)		
		เจตคติการ ปฏิบัติงาน บริการ เชิงรุก	การสนับสนุน จากองค์กร		
4. ระดับการศึกษา					
ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	64	2.154	<1	<1	4.7
ปริญญาตรี	150	<1	2.544	1.076	2.8
ปริญญาโท	86	2.133	1.762	<1	7.9
5. ตำแหน่งงาน					
CS1	59	<1	1.583	<0	3.6
Device Sale	42	2.311	1.401	3.156	18.2
Device Service	28	3.306	12.113*	4.266	40.9
Retention	42	2.787	<1	<1	7.8
Deputy	129	2.008	13.316	3.831	13.8

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากการวิเคราะห์ตาราง 36 พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิตด้านเจตคติการปฏิบัติงาน บริการเชิงรุกกับตัวแปรลักษณะทางสังคมด้านการสนับสนุนจากองค์กรไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันส่งผลให้มีพฤติกรรมปฏิบัติงานบริการเชิงรุกแปรปรวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 37 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามระดับตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	ตัวแปรอิสระ	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน พฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	
		ในกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	ในกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
ตำแหน่งงาน			
Device Service	การสนับสนุนจากองค์กร	สูง=84.91	น้อย = 69.72

หมายเหตุ นำเสนอเฉพาะค่าคะแนนเฉลี่ยที่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 35)

เมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่ละตัว ตามตาราง 36 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามการสนับสนุนจากองค์กรพบในตำแหน่งงานDevice Service (ค่าเฉลี่ย 85.18 และ 77.45)

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากได้แก่ 1) พนักงานที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงพบในตำแหน่งงานDevice Service

ตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกในด้านรวมของพนักงานที่มีเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกและการถ่ายทอดทางสังคมแตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)			
		(ก) เจตคติการ ปฏิบัติงาน บริการ เชิงรุก	(ข) การถ่ายทอด ทางสังคม	ก x ข	%ทำนาย
1. กลุ่มรวม	300	3.885 [*]	<1	<1	2.0
2. เพศ					
ชาย	70	<1	<1	1.395	3.8
หญิง	230	3.267	<1	<1	2.5

ตาราง 38 (ต่อ)

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)			
		(ก) เจตคติการ ปฏิบัติงาน บริการ เชิงรุก	(ข) การถ่ายทอด ทางสังคม	ก x ข	%ทำนาย
3. อายุการทำงาน					
1-5 ปี	88	<1	<1	<1	0.8
5-10 ปี	173	6.080*	<1	<1	4.2
10 ปีขึ้นไป	39	<1	5.444*	<1	16.3
4. ระดับการศึกษา					
ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	64	1.794	<1	1.653	6.8
ปริญญาตรี	150	<1	2.814	<1	2.8
ปริญญาโท	86	5.669*	1.249	<1	6.7
5. ตำแหน่งงาน					
CS1	59	<1	1.034	<1	2.8
Device Sale	42	2.928	<1	<1	8.6
Device Service	28	6.140*	16.793*	2.560	43.3
Retention	42	<1	<1	1.199	9.4
Deputy	129	2.400	4.934*	<1	5.8

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากการวิเคราะห์ตาราง 38 พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิตด้านเจตคติการปฏิบัติงาน บริการเชิงรุกกับตัวแปรลักษณะทางสังคมด้านการถ่ายทอดทางสังคมไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันส่งผลให้มีพฤติกรรมปฏิบัติงานบริการเชิงรุกแปรปรวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 39 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามระดับตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	ตัวแปรอิสระ	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน พฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิง รุก	
		ในกลุ่มที่มี ค่าเฉลี่ยสูง	ในกลุ่มที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำ
กลุ่มรวม	เจตคติกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	สูง=79.70	น้อย= 82.43
อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป	การถ่ายทอดทางสังคม	สูง=78.70	น้อย= 87.48
ระดับการศึกษา ปริญญาโท	เจตคติกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	สูง=83.02	น้อย= 76.85
ตำแหน่งงาน Device Service	เจตคติกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	สูง=71.37	น้อย = 82.42
	ถ่ายทอดทางสังคม	สูง=86.04	น้อย = 67.76
Deputy	การถ่ายทอดทางสังคม	สูง=76.83	น้อย = 81.99

หมายเหตุ นำเสนอเฉพาะค่าคะแนนเฉลี่ยที่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 39)

เมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่ละตัว ตามตาราง 39 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามเจตคติกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกพบในกลุ่มรวม(ค่าเฉลี่ย 79.70และ 82.43) ระดับการศึกษาปริญญาโท(ค่าเฉลี่ย 83.02และ 76.85) เพศชาย(ค่าเฉลี่ย 84.98 และ 75.88) ตำแหน่งงาน Device Service(ค่าเฉลี่ย 71.37และ 82.42) ในขณะที่คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไป ตามการถ่ายทอดทางสังคมได้แก่ อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 78.70และ 87.48) ตำแหน่งงาน Device Service (ค่าเฉลี่ย 86.04 และ 67.76) ตำแหน่งงาน Deputy(ค่าเฉลี่ย 76.83และ 81.99)

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากได้แก่ 1) พนักงานที่มีเจตคติกรปฏิบัติงานบริการเชิงรุกสูงพบในกลุ่มรวม ระดับการศึกษาปริญญาโทเพศชาย และตำแหน่งงาน Device Service 2) พนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามการถ่ายทอดทางสังคมสูงได้แก่ อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ตำแหน่งงาน Device Serviceตำแหน่งงาน Deputy

ตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก
ในตำแหน่งของพนักงานที่มีเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกและการรับรู้บรรยากาศองค์กร
แตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าเอฟ (F)		ก x ข	%ทำนาย
		(ก)	(ข)		
		เจตคติการ ปฏิบัติงาน บริการเชิงรุก	การรับรู้ บรรยากาศ องค์กร		
1. กลุ่มรวม	300	4.252	12.049	<1	5.6
2. เพศ					
ชาย	70	<1	11.961*	<1	16.6
หญิง	230	3.930*	4.699*	<1	4.2
3. อายุการทำงาน					
1-5 ปี	88	<1	4.814*	<1	5.9
5-10 ปี	173	5.775*	3.459	<1	5.9
10 ปีขึ้นไป	39	<1	7.085	<1	17.5
4. ระดับการศึกษา					
ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	64	3.600	7.242*	<1	14.2
ปริญญาตรี	150	<1	1.944	<1	2.0
ปริญญาโท	86	2.927	6.218	<1	11.9
5. ตำแหน่งงาน					
CS1	59	<1	1.430	3.811	13.2
Device Sale	42	3.035	<1	<1	7.9
Device Service	28	<1	1.639	<1	8.4
Retention	42	1.035	4.107	1.452	15.7
Deputy	129	1.673	4.682*	2.075	7.8

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากการวิเคราะห์ตาราง 40 พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิตด้านเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกกับตัวแปรลักษณะทางสังคมด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กรไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกแปรปรวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 41 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกตามระดับตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียวระหว่างกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	ตัวแปรอิสระ	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	
		ในกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูง	ในกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
เพศ			
ชายหญิง	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=85.86	น้อย= 76.95
	เจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	สูง=78.80	น้อย= 81.97
	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=82.12	น้อย= 78.65
อายุการทำงาน			
1 - 5 ปี	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=82.68	น้อย= 77.00
5 -10 ปี	เจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก	สูง= 78.58	น้อย= 83.01
ระดับการศึกษา			
ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=82.43	น้อย= 75.32
ตำแหน่งงาน			
Deputy	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	สูง=81.83	น้อย = 76.77

หมายเหตุ นำเสนอเฉพาะค่าคะแนนเฉลี่ยที่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 38) เมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่ละตัว ตามตาราง 41พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกพบในเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 78.80 และ 81.97) อายุการทำงาน 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 78.58 และ 83.01) ในขณะที่คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามการรับรู้บรรยากาศองค์กร พบใน เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 85.86และ 76.95) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 82.12 และ 78.65) อายุการทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 82.68และ 77.00)ระดับการศึกษา ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.(ค่าเฉลี่ย 82.43และ 75.32) ตำแหน่งงาน Deputy(ค่าเฉลี่ย 81.83และ 76.77)

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกมากได้แก่ 1) พนักงานที่มีเจตคติการทำงานบริการเชิงรุกสูงพบในเพศหญิง อายุการทำงาน 5-10 ปี 2) พนักงานดีแตกแปรปรวนไปตามการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูงพบในเพศชาย เพศหญิง อายุการทำงาน 1-5 ปี ระดับการศึกษา ม.3-ม.6 หรือ ปวช. ปวส. และตำแหน่งงาน Deputy

3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับ เพื่ออธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตกโดยใช้ปัจจัยลักษณะทางจิตและปัจจัยลักษณะทางสังคม เป็นตัวทำนายตามสมมติฐานข้อที่ 6

ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแตก เมื่อใช้ตัวทำนายชุดที่ 1 ปัจจัยลักษณะทางจิต และตัวทำนายชุดที่ 2 ปัจจัยลักษณะทางสังคมเป็นตัวทำนายตามลำดับ



ตาราง 42 ปริมาณและตัวทำนายสำคัญของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคด้านรวม ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ลำดับที่ 1 ลักษณะทางจิต(1-4)				ลำดับที่ 2 ลักษณะสังคม(4-5)		
		%ทำนาย	ตัวทำนายที่มีนัยสำคัญ	ค่าเบต้า	%ทำนาย	R Square Change	ตัวทำนายที่มีนัยสำคัญ	ค่าเบต้า
1. กลุ่มรวม	300	5.7	3,4	.191,-.272	14.0	.083	3,4,7	.246,-.306,.290
2. เพศชาย	70	23.2	3,4	.758,-.399	56.1	.329	1,3,5,7	-.509,1.042,-.416,.645
3. เพศหญิง	230	5.3	4	-.243	12.7	.074	4,7	-.303,.258
4. อายุ 1-5 ปี	88	4.6	-	-	13.6	.159	7	.381
5. อายุ 5-10 ปี	173	7.9	4	-.319	13.3	.054	4,7	-.412,.221
6. อายุ 10 ปีขึ้นไป	39	17.7	-	-	36.1	.184	7	.423
7. ม.3-ม.6 หรือ ปวช ปวส.	64	11.0	3,4	.488,-.458	19.2	.115	3,4,7	.575,-.436,.335
8. ปริญญาตรี	150	13.3	1,4	.346,-.364	21.2	.080	1,3,4,7	.322,.290,-.408,.289
9. ปริญญาโท	86	13.2	3	.587	30.1	.169	2,3,7	.666,-.310,.402
10. CS1	59	11.2	3	.385	29.8	.186	7	.422
11. Device Sale	42	15.0	2	.815	22.7	.077	-	-
12. Device Service	28	3.7	-	-	34.4	.307	-	-
13. Retention	42	13.8	-	-	55.0	.412	1,3,4,5,6	.504,.622,-.594,.934,-.456
14. Deputy	129	11.2	3	-.395	20.5	.094	3,4,7	.247,-.273,.272

หมายเหตุ : R Square Change = เปอร์เซนต์ทำนายที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อเพิ่มชุดทำนายใหม่เข้าไป ขณะที่ชุดตัวทำนายเดิมถูกควบคุมให้คงที่ชุดตัวทำนายลำดับที่ 1 กลุ่มลักษณะทางจิต 4 ตัว ได้แก่ 1 หมายถึง ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน 2 ความจงรักภักดีต่อองค์กร 3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 4 เจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุกชุดตัวทำนายลำดับที่ 2 : กลุ่มลักษณะทางสังคม 3 ตัว ได้แก่ 5 การสนับสนุนจากองค์กร 6 การถ่ายทอดทางสังคมในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก 7 การรับรู้บรรยากาศในองค์กร

จากตาราง 42 เมื่อนำคะแนนของพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคด้านรวม มาทำการวิเคราะห์พหุคูณแบบมีลำดับ (ตาราง 41) โดยใช้ชุดลักษณะทางจิต 4 ตัว ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ความจงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุกและชุดจิตลักษณะลักษณะทางสังคม 2 ตัว ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร การถ่ายทอดทางสังคมในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก และการรับรู้บรรยากาศในองค์กรพบว่า ชุดตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคด้านรวมได้ร้อยละ 5.7 มีตัวทำนายที่สำคัญ คือ การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้บรรยากาศในองค์กร (เบต้า .191,-.272 ตามลำดับ) และในกลุ่มย่อยทำนายได้ระหว่างร้อยละ 3.7 – 23.2 โดยทำนายได้สูงสุดในกลุ่มเพศชาย ตัวทำนายที่สำคัญ คือ การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้บรรยากาศในองค์กร (เบต้า .758,-.399 ตามลำดับ) ทำนายได้ต่ำสุดในกลุ่ม Device Service โดยไม่พบตัวทำนายที่สำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อนำชุดตัวแปรลักษณะทางสังคม 2 ตัว ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร การถ่ายทอดทางสังคมในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก การรับรู้บรรยากาศในองค์กรเข้ามาเพิ่มเป็นชุดตัวทำนายที่ 2 เมื่อทำการควบคุมอิทธิพลของตัวแปรลำดับที่ 1 ให้คงที่ ปรากฏว่า ชุดลักษณะทางสังคมสามารถทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคด้านรวมได้ร้อยละ 14 มีตัวทำนายที่สำคัญ คือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุกการรับรู้บรรยากาศในองค์กร(เบต้า .246,-.306,.290 ตามลำดับ) และในกลุ่มย่อยทุกประเภทก็ทำนายได้เพิ่มขึ้นระหว่างร้อยละ 12.7 – 56.1โดยทำนายเพิ่มขึ้นสูงสุดในกลุ่มเพศชาย โดยมีตัวทำนายที่สำคัญ คือ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้บรรยากาศในองค์กร (เบต้า -.509,1.042,-.416,.645 ตามลำดับ) ทำนายได้เพิ่มขึ้นต่ำสุดในกลุ่มเพศหญิง โดยมีตัวทำนายที่สำคัญ คือ เจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุกการรับรู้บรรยากาศในองค์กร (เบต้า -.303,.258 ตามลำดับ)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานในสำนักงาน บริการลูกค้าดีแทค ในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคกลาง โดยมีความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะทางจิตและปัจจัยลักษณะทางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทค 2) เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายของปัจจัยลักษณะทางจิตและปัจจัยลักษณะทางสังคมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคโดยรวมทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยซึ่งมีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยทางจิต ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตน ความจงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุก ส่วนปัจจัยทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนจากองค์กร และการถ่ายทอดทางสังคมในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก การรับรู้บรรยากาศในองค์กรในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก รวมถึงตัวแปรด้านชีวิตสังคม อันได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน อายุการทำงานและระดับการศึกษา ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างคือ 300 คน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บข้อมูลรวบรวมด้วยตนเอง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวทางของนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรต่างๆ ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ประกอบด้วย 9 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป (ลักษณะทั่วไปทางชีวิตสังคม) แบบสอบถามลักษณะทางจิต ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตน ความจงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร การถ่ายทอดทางสังคม และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1) สถิติพรรณนา เพื่อวิเคราะห์คุณสมบัติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางและการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการเชฟเฟ่ (Scheffe') เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2,3,4 และ 5) สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับ (Hierarchical Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 6

การสรุปผลตามสมมติฐานการวิจัย อภิปรายผลตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ และข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐาน

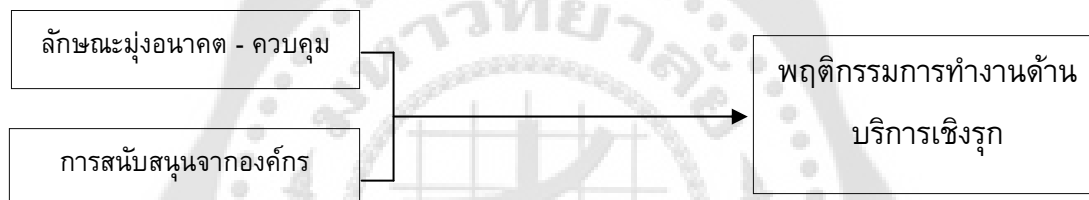
การนำเสนอการสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยในบทนี้ จะมีการนำเสนอสมมติฐานการวิจัยในแต่ละหัวข้อ เริ่มจากการสรุปผลการวิจัยในตอนต้นเพื่อให้เป็นผลสำคัญเป็นภาพรวมของการวิจัยว่า ผลสนับสนุนการวิจัยที่กำหนดขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเชื่อมโยงผลการวิจัยกับองค์ความรู้ที่มีอยู่และสะท้อนถึงความสำคัญของผลการวิจัยเพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อผู้ที่ จะทำการวิจัยเรื่องต่อไป

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานดีแทคที่มีชีวิตสังคมแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานดีแทคที่มีชีวิตสังคมแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นให้การสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตนเองสูงและมีการสนับสนุนจากองค์กรสูงจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่นๆ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตนเองกับการสนับสนุนจากองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการทำงานปริญาโทมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกด้านรวมแปรปรวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพประกอบ 12 ปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง ลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตนเองกับการสนับสนุนจากองค์กรสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก สรุปได้ดังนี้ พนักงานดีแทคที่มีระดับการทำงานปริญาโทและเป็นพนักงานดีแทคที่มีลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตนเองสูงถ้ามีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นพนักงานดีแทคที่มีระดับที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก มากกว่าพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตนเองต่ำและมีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ

สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 บางส่วน

ซึ่งผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า พบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตนเองกับการสนับสนุนจากองค์กร โดยพบว่าพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตนเองสูงถ้ามีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นพนักงานดีแทคที่มีระดับที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก มากกว่าพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตนเองต่ำและมีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ ผลแสดงให้เห็นว่าลักษณะทางจิตซึ่งเกิดภายในตัวบุคคลมีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกเนื่องจาก การทำงานด้านบริการเชิงรุก จำเป็นจะต้องอาศัยความตั้งใจและความมุ่งมั่นเป็นส่วนสำคัญของพนักงานผู้ให้บริการและผู้บริหารองค์กร มีการวางแผนในการให้บริการลูกค้า เน้น

ลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการตอบสนองการบริการที่พิเศษและแตกต่างกัน มีความรับผิดชอบส่วนบุคคล ต้องมีจิตสำนึกที่ดีเป็นส่วนสำคัญ เริ่มตั้งแต่การต้อนรับลูกค้า การแสดงออกอย่างเป็นมิตร การให้บริการอย่างกระตือรือร้นการให้บริการเชิงรุกคือ การมีทักษะด้านการบริการด้วยความรวดเร็ว ความชัดเจน และความถูกต้องในการให้บริการ และสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยงสำหรับการบริการเชิงรุกคือ การบริการเชิงตั้งรับ นั่นคือการขาดการวางแผนในการทำงาน การยึดมั่นในความคิดของตนเป็นหลักซึ่งส่งผลอันตรายอย่างยิ่งต่องานบริการเพราะไม่สามารถรับฟังปัญหาและตอบสนองบริการให้แก่ลูกค้าได้ตามความต้องการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของบรูส (Baruch, 1968: 159) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กรว่า การปฏิบัติงานของคนขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการคือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของคนขึ้นอยู่กับความต้องการของคนและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ ค่านิยม และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social condition) ได้แก่ บรรยากาศการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของคนเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลาและการเกิดอุบัติเหตุ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนีออน พิณประดิษฐ์ และคณะ (2545) ศึกษาเรื่องตัวบ่งชี้จากจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจ พบผลว่า ลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตน เป็นตัวทำนายที่สำคัญที่สอง ของพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงและมีการการถ่ายทอดทางสังคมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่นๆ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคมมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันส่งผลให้ พนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี และพนักงานที่อายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกแปรปรวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพประกอบ 13 ปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคม สนับสนุนสมมติฐานที่ 3

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงถ้ามีการการถ่ายทอดทางสังคมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกมากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ และมีการถ่ายทอดทางสังคมต่ำ
2. โดยพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงถ้ามีการการถ่ายทอดทางสังคมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกมากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ และมีการถ่ายทอดทางสังคมต่ำ

สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 บางส่วน

ซึ่งผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า พบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการการถ่ายทอดทางสังคม โดยพบว่าพนักงานที่มี 1) พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงถ้ามีการมีการการถ่ายทอดทางสังคมสูง เป็นพนักงานดีแท้ที่มีระดับที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกมากกว่าพนักงานที่มีมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำและมีการมีการการถ่ายทอดทางสังคมต่ำ ผลแสดงให้เห็นว่า พบระบบการทำงานหากทุกคนรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง เข้าใจในหน้าที่งานก็จะสามารถทำงานและพัฒนาตนเองเพื่อให้ทัดเทียมกับบุคคลอื่นดังเช่นสุนทร วงศ์ไวยศวรรณ (2540) ได้กล่าวถึงลักษณะของการถ่ายทอดทางสังคมว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของพนักงาน ตั้งแต่ ค่านิยม ความเชื่อ และบรรทัดฐานในการทำงานและการปฏิบัติจากการทำงานร่วมกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งวิธีการเรียนรู้จากผู้อื่นนี้ปรากฏในรูปแบบต่างๆ เช่น การฟังคำแนะนำจากหัวหน้างาน การสังเกตวิธีการทำงานของเพื่อนร่วมงาน หรือพยายามแปลความหมายหรือเจตนาารมณ์ของพิธีการธรรมเนียมต่างๆ ที่พนักงานปฏิบัติกันในหน่วยงาน ซึ่งจะต้องเกิดขึ้นจากการที่พนักงานมีการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นซึ่งกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรนั้น พนักงานอาจจะประสบความสำเร็จได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรหรือไม่ก็ได้ แม้ว่าองค์กรจะพยายามสร้างกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรด้วยวิธีการต่างๆ แต่เมื่อพนักงานเรียนรู้แล้วว่าอาจยอมรับได้ทั้งหมด หรือไม่ยอมรับเลย หรือยอมรับเพียงบางส่วนก็ได้ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมิได้จำกัดเฉพาะพนักงานใหม่เท่านั้น แม้ว่าพนักงานใหม่มักเป็นเป้าหมายหลักและสำคัญของกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเนื่องจากจะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กร งาน และบทบาทหน้าที่ต่างๆ หลายประการที่พนักงานเริ่มเข้าทำงาน แต่พนักงานเก่าอาจต้องผ่านกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรของพนักงานเก่ามักเกิดขึ้นในกรณีที่พวกเขามีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ เช่น การเปลี่ยนตำแหน่ง การปรับเปลี่ยนภาระหน้าที่งาน ระบบงาน จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนทักษะ ทักษคติ ความสามารถ และแนวทางในการทำงานใหม่ให้มีความสอดคล้องและพร้อมรับกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น ดังนั้นทั้งพนักงานเก่าและพนักงานใหม่ที่มีการถ่ายทอดทางสังคมน้อยนั้นจึงอาจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลพยายามดิ้นรน แสวงหาเพื่อพัฒนาตนเองให้งานในหน้าที่ของตนเองสำเร็จตามเป้าหมายซึ่งสอดคล้องกับจรัล อุ่ญฐิติวัฒน์ (2548) ที่ได้วิจัยเรื่อง

“กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การสำหรับพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ” แล้วพบความสอดคล้องกันว่า การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้น ทำให้เกิดความชัดเจนในบทบาทที่พนักงานจะต้องปฏิบัติอันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ รวมถึงการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานนั้นทำให้เกิดความชัดเจนในบทบาทและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การเช่นกัน

การแสดงออกพฤติกรรมต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่บุคคลผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพไว้ โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้กับผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือลาออกจากองค์กรไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไปในระบบการทำงานเมื่อบุคคลได้รับอิทธิพลความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการสนับสนุนจากองค์กรถ้าหากพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงถ้ามีการถ่ายทอดทางสังคมสูงจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกมากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ และมีการการถ่ายทอดทางสังคมต่ำ ซึ่งจะเห็นพนักงานมองความจงรักภักดีต่อองค์กรว่าเป็นความผูกพันและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะนั่นคือ ความถูกต้อง และความเหมาะสมที่จะทำ ความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออก หรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ อภินันท์วิริยกุล (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรในบริษัท ไอ.ซี.ซี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ไอ.ซี.ซี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อจำแนกตามตัวแปรอิสระจะพบว่า เพศ อายุ อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในด้านความคิดตั้งใจลาออกจากงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติตามระเบียบ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ และด้านการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อ พฤติกรรมการทำงานในด้านความคิดตั้งใจลาออกจากงาน ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ และด้านการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อ พฤติกรรมการทำงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติตามระเบียบ แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

2.1 ปัจจัยในการทำงานด้านความมีเกียรติยศชื่อเสียงขององค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติตามระเบียบ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านการทำงานเป็นทีม

2.2 ปัจจัยในการทำงานด้านทัศนคติต่องาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดตั้งใจลาออกจากงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติตามระเบียบ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านการทำงานเป็นทีม

2.3 ปัจจัยในการทำงานด้านผลตอบแทนในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดตั้งใจลาออกจากงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติตามระเบียบ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านการทำงานเป็นทีม

2.4 ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่นในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติตามระเบียบ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านการทำงานเป็นทีม

3. พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

3.1 พฤติกรรมการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติตามระเบียบ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรเช่นเดียวกับบริษัท ตรีสุทธีวงษา (2552) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า 1) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน 2) ด้านสภาพการทำงาน และ 3) ด้านความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร ด้านการมีความรักและศรัทธาต่อองค์กร และด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ขององค์กร 4) ความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร และด้านการมีความรักและศรัทธาต่อองค์กร 5) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร 6) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 7) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 8) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัย

ทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 9) ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และ 10) ด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและมีการรับรู้บรรยากาศขององค์กรสูงจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่นๆ พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันส่งผลให้พนักงานระดับการศึกษาปริญญาโทและพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Retention มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกแปรปรวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพประกอบ 14 ปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร สันนิษฐานสมมติฐานที่ 4

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก สรุปได้ดังนี้ พนักงานดีแทคระดับการศึกษาปริญญาโทที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงถ้ามีการรับรู้บรรยากาศขององค์กรสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำและการรับรู้บรรยากาศขององค์กรต่ำ

สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสนับสนุนสมมติฐานที่ 4 บางส่วน

ซึ่งผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า พบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร โดยพบว่าพนักงานที่มี 1) พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงถ้ามีการรับรู้บรรยากาศขององค์กรสูง เป็นพนักงานดีแทคที่มีระดับที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกมากกว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำและมีการรับรู้บรรยากาศขององค์กรต่ำ ผลแสดงให้เห็นว่า

การทำงานบริการเชิงรูกนั้นหากบุคคลมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จจุลวงไปด้วยดี และแข่งขันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม พยายามเอาชนะจะต้องพัฒนาตนเองจนกลายเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะสามารถทำงานได้สำเร็จ มีพฤติกรรมความเป็นผู้นำ สามารถจัดการงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและจะนำความสำเร็จและความเจริญมาสู่สังคมหรือประเทศในการทำงานบริการเช่นกันจะเห็นได้ว่าจากผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานดีแทคที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงถ้ามีการรับรู้บรรยากาศขององค์กรสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรม

การทำงานด้านบริการเชิงรุก หากความต้องการของบุคคลที่จะประสบความสำเร็จในกิจกรรมที่ทำเมื่อไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค พยายามหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีความทะเยอทะยานที่จะนำตนเองไปสู่ความสำเร็จ มีความต้องการเป็นอิสระในการทำงาน มีความต้องการแข่งขันกับมาตรฐานที่ดีเด่นของตัวเอง เพื่อให้ทำดียิ่งขึ้นต้องการบรรลุมาตรฐานที่ตนเองตั้งไว้ มีความพอใจสบายใจ เมื่อประสบความสำเร็จรู้จักกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตน อดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ ผู้มีพฤติกรรมการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อประสบความสำเร็จก็มีความสุข ภาคภูมิใจ แต่ถ้าเมื่อเกิดความล้มเหลวก็ไม่ท้อแท้ แต่พร้อมที่จะพยายามทำใหม่ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะเป็นผู้ที่ขออาสาทำงานต่างๆ ชอบแข่งขันเพื่อได้ชัยชนะ มีนิสัยรักการทำงานและสามารถทำงานยากได้โดยไม่ย่อท้อ เป็นที่พึ่งพาของบุคคลอื่นได้ สอดคล้องกับแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961) กล่าวว่า แรงจูงใจของบุคคลสามารถให้การเรียนรู้ หรือกระตุ้นให้เกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั่นเอง บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ สามารถใช้ประสบการณ์การเรียนรู้ หรือกาฝึกอบรม จนทำให้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงขึ้นได้ สังคมหรือประเทศที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี ก็อาจทำให้ดีขึ้นได้ โดยการกระตุ้นให้คนในสังคมนั้นมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงขึ้น เช่นเดียวกันหากบุคคลมีความพอใจในบรรยากาศบางอย่างก็มีส่วนในการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานได้เช่นกัน ดังที่นิภา แก้วศรีงาม (2532: 204) ได้กล่าวไว้ว่าบรรยากาศขององค์การมีผลกระทบต่อการทำงานและความพอใจของบุคคลในองค์การ บรรยากาศขององค์การที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดี รวมทั้งการที่องค์การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพทางสังคมและทางจิตใจที่ดีเพียงพอที่จะสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้สอดคล้องกับงานวิจัยของธนิศร พิบูลแก้ว (2542) ได้ศึกษา ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกองทัพอากาศไทย : กรณีศึกษากรม กำลังพลทหารอากาศ พบว่า ข้าราชการกรมกำลังทหารอากาศมีสภาพการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ ได้แก่ เพศ ยศ และตำแหน่ง ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลารับราชการ สายงานที่สังกัด อัตราเงินเดือน และปัจจัยบรรยากาศขององค์การไม่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมกำลังทหารอากาศ

ในขณะเดียวกัน ไฮแมนน์ และคณะ (ปฐมมา วงษ์อ่อน, 2544; อ้างอิงจาก Haimann; et al. 1991: 417) ก็ได้กล่าวถึง บรรยากาศขององค์การ คือ บรรยากาศซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ โดยสามารถสร้างขึ้นและปรับปรุงได้โดยหัวหน้างาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสอดคล้องกับความต้องการของคนในองค์การ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเช่นกัน นอกจากนั้นแล้วยังมีนักวิชาการของไทยคือ เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540: 278-279) ได้กล่าวไว้ว่าบรรยากาศขององค์การ หมายถึง ตัวแปรชนิดต่างๆ เมื่อนำมารวมกันแล้ว มีผลกระทบต่อระดับของการ

ทำงาน หรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์กรซึ่งองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์กร ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างขององค์กร กระบวนการที่ใช้ในองค์กร การปฏิบัติงานในองค์กรความพอใจในงาน

ถ้าหากพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศขององค์กรเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาในการทำงาน ในทำนองเดียวกันนักวิชาการของไทย อีกท่านคือ อรุณ รักธรรม (2534: 541) ได้เสนอคำจำกัดความของบรรยากาศขององค์กรไว้ว่า บรรยากาศขององค์กร หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลผู้ปฏิบัติงานอยู่ภายในสภาพแวดล้อมดังกล่าวนี้รับรู้โดยตรงและทางอ้อม โดยบรรยากาศจะเป็นแรงกดดัน ที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร หรืออีกนัยหนึ่งจะหมายถึงทัศนคติ ค่านิยม ปทัสถานและความรู้สึกของคนทำงานในองค์กร เกิดจากผลปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในโครงสร้างขององค์กรในแง่ของอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และภาวะผู้นำ จึงเป็นลักษณะการเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้าง กฎเกณฑ์ และพฤติกรรมต่างๆ เป็นการรับรู้หรือความรู้สึกต่อลักษณะขององค์กรเหล่านี้มีผลกระทบต่อบุคคลในองค์กร

บรรยากาศขององค์กร เป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร เป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของสมาชิกที่มีต่อองค์กรของตน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร โดยจะเป็นตัวกำหนด รูปแบบ ความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์กร ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติ และความพอใจของสมาชิกต่อองค์กร ดังนั้น บรรยากาศจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากคนที่ทำงานในองค์กรไม่ได้ทำงานอยู่ในความว่างเปล่า แต่การทำงานของพวกเขายู่ภายใต้การกำกับควบคุมในแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารของเขา ความไม่ยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์กร กฎระเบียบขององค์กร ตลอดจนสิ่งต่างๆ ภายในองค์กรที่มองไม่เห็นและจับต้องไม่ได้แต่รู้สึกและรับรู้ได้ ความรู้สึกที่เกิดจากความนึกคิดเอาเองของเขาในสิ่งต่างๆ ในองค์กรนี้ คือบรรยากาศขององค์กร จึงได้มีนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญต่างๆ ได้นำเอาประเด็นดังกล่าวมาเป็นส่วนสำคัญต่อการศึกษาขององค์กรในแง่มุมต่างๆ ดังนี้ โดยนักวิชาการท่านนี้คือ สเตียร์ (นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542; อ้างอิงจาก Steers. 1977: 104-109) ได้กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพขององค์กร คือ บรรยากาศขององค์กรเป็นการรับรู้ของพนักงาน ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์กร การกำหนดรูปแบบการบริหารงานองค์กรจึงต้องพิจารณาถึงความต้องการของพนักงานทั้งในระดับบุคคล และกลุ่มด้วย และบรรยากาศขององค์กรซึ่งเหมาะสมต่อองค์กรหนึ่งอาจจะเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมต่ออีกองค์กรก็ได้ ถึงแม้ว่าบรรยากาศขององค์กรจะเป็นเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานแต่ก็ไม่สามารถคาดหวังได้ว่า บรรยากาศขององค์กรจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีผลกระทบต่อการทำงานและความพอใจของบุคคลในองค์กร บรรยากาศขององค์กรที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดี รวมทั้งการที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมทาง

กายภาพทางสังคมและทางจิตใจที่ดีเพียงพอที่จะสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้ ดังเช่น งานวิจัยขององค์การ สุนทรื ตรีอำรรค (2541) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลตำรวจพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน และแผนกงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในโรงพยาบาล และเช่นเดียวกับงานวิจัยของ มณฑิรา บุญมาก (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การกับการพัฒนาคุณภาพ : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อวิเคราะห์ระดับการพัฒนาคุณภาพ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาคุณภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับปานกลาง เพศ วุฒิการศึกษาและคณะวิชาที่ต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกัน อายุ และอายุงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ

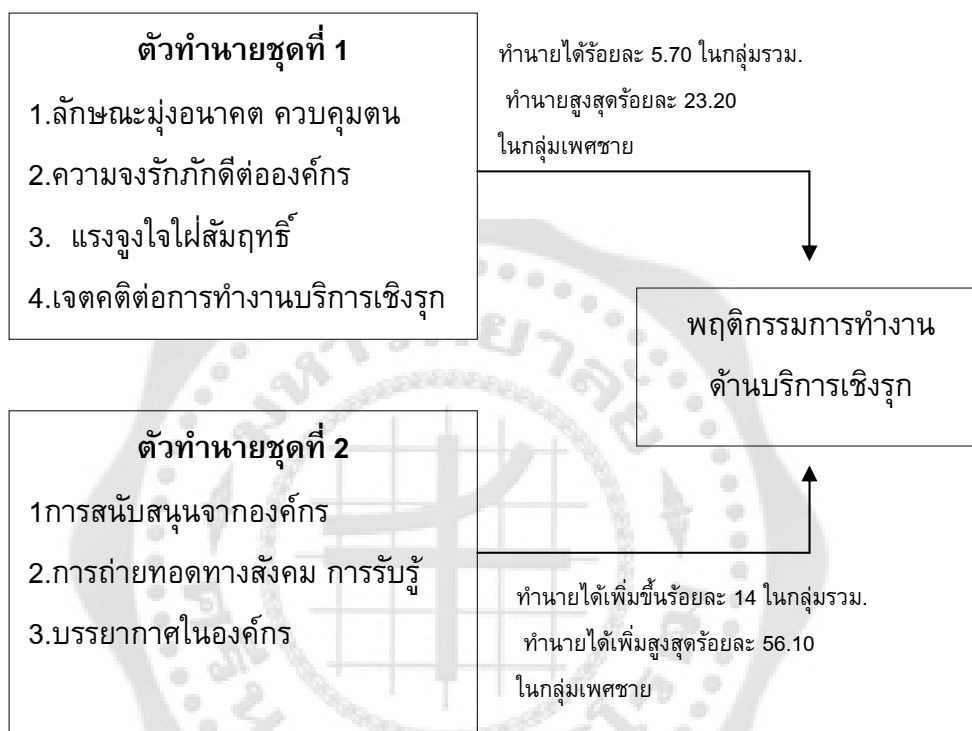
สมมติฐานข้อที่ 6 กลุ่มปัจจัยลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร คือ ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน ความจงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุก สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อควบคุมอิทธิพลกลุ่มตัวแปรปัจจัยชุดที่ 1 ให้คงที่แล้วนำกลุ่มตัวแปรปัจจัยลักษณะทางจิต 3 ตัวแปร ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร และการถ่ายทอดทางสังคมในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก การรับรู้บรรยากาศในองค์กร เข้าร่วมทำนายอีก สามารถเพิ่มปริมาณการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก จากปริมาณที่กลุ่มตัวแปรปัจจัยชุดที่ 1 เคยทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อนำคะแนนของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกของพนักงานดีแท้คด้านรวม มาทำการวิเคราะห์พหุคูณแบบมีลำดับ โดยใช้ชุดลักษณะทางจิต 4 ตัว ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตน ความจงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุก และชุดจิตลักษณะลักษณะทางสังคม 2 ตัว ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร การถ่ายทอดทางสังคมในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก และการรับรู้บรรยากาศในองค์กร พบว่า

กลุ่มชุดตัวแปรที่ 1 พบว่า ชุดตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกของพนักงานดีแท้คด้านรวมได้ร้อยละ 5.7 มีตัวทำนายที่สำคัญ คือ การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้บรรยากาศในองค์กร และในกลุ่มย่อยโดยทำนายได้สูงสุดในกลุ่มเพศชาย ตัวทำนายที่สำคัญ คือ การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้บรรยากาศในองค์กร ทำนายได้ดีที่สุดในกลุ่ม Device Service โดยไม่พบตัวทำนายที่สำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มชุดตัวแปรที่ 2 เมื่อนำชุดตัวแปรลักษณะทางสังคม 3 ตัว ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร การถ่ายทอดทางสังคม การรับรู้บรรยากาศในองค์กร เข้ามาเพิ่มเป็นชุดตัวทำนายที่ 2 เมื่อทำการควบคุมอิทธิพลของตัวแปรลำดับที่ 1 ให้คงที่ ปรากฏว่า ชุดลักษณะทางสังคมสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกของพนักงานดีแท้คด้านรวมได้ร้อยละ 14 มีตัวทำนายที่สำคัญ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุก การรับรู้บรรยากาศในองค์กร และ

ในกลุ่มย่อยทุกประเภทก็ทำนายได้เพิ่มขึ้น โดยทำนายเพิ่มขึ้นสูงสุดในกลุ่มเพศชาย โดยมีตัวทำนายที่สำคัญ คือ ลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้บรรยากาศในองค์กร ทำนายได้เพิ่มขึ้นต่ำสุดในกลุ่มเพศหญิง โดยมีตัวทำนายที่สำคัญ คือ เจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุก การรับรู้บรรยากาศในองค์กร

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 6



ภาพประกอบ 15 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกโดยใช้ลักษณะทางจิตเป็นตัวทำนายลำดับที่ 1 (ชุดที่ 1) ลักษณะทางสังคมเป็นตัวทำนายลำดับที่ 2 (ชุดที่ 2) ในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคม

เมื่อนำคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกมาทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับขั้น (ตาราง 41 ภาพประกอบ 17) โดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวเป็นกลุ่มทำนายลำดับที่ 1 โดยทำการควบคุมอิทธิพลของตัวแปรชุดที่ 1 ให้คงที่แล้ว นำตัวทำนายกลุ่มลักษณะทางสังคม 3 ตัวแปร เข้ามาเพิ่มเป็นชุดทำนายลำดับที่ 2 ผลพบว่า ชุดลักษณะทางจิตสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกได้เพิ่มขึ้นจากตัวทำนายชุดที่ 1 ที่เคยทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมที่ศึกษา 14 ตัวแปร โดยมีร้อยละของการทำนายที่เพิ่มขึ้นอยู่ระหว่าง 12.7 – 56.1 โดยกลุ่มรวมทำนายเพิ่มขึ้นร้อยละ 14.00 และ

ในกลุ่มเพศชายทำนายเพิ่มขึ้นสูงสุดร้อยละ 56.1 โดยมีตัวทำนายที่สำคัญ คือ ลักษณะมุ่งอนาคต - ความมุ่งมั่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้บรรยากาศในองค์กร

จึงกล่าวได้ว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 6 ทั้งหมด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นเพื่อหาปริมาณการทำนายและตัวทำนายของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกพบผลการวิเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนสมมติฐานที่ 5 โดยการกำหนดขึ้นบนพื้นฐานของปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคม พบว่า

พฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกมีปริมาณการทำนายที่เพิ่มขึ้นจากตัวทำนายชุดที่ 2 คือลักษณะทางสังคม โดยการควบคุมอิทธิพลของกลุ่มทำนายชุดที่ 1 คือลักษณะทางจิต โดยพบว่า กลุ่มตัวทำนายชุดที่ 2 คือลักษณะทางสังคมสามารถทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมในกลุ่มรวมทำนายได้เพิ่มขึ้นร้อยละเพิ่มขึ้นร้อยละ 14.00 และในกลุ่มเพศชายทำนายเพิ่มขึ้นสูงสุดร้อยละ 56.1 มีตัวแปรที่ทำนายได้แก่ คือ ลักษณะมุ่งอนาคต - ความมุ่งมั่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้บรรยากาศในองค์กร

โดยตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคต - ความมุ่งมั่นเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทำนายมากที่สุดใน 4 ตัวแปร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์พา ทัดภูธร (2548) ได้ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบสนองของลูกจ้างโดยได้แบ่งการสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้าด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อการผูกพันตนเองกับองค์กรและ พบว่าการสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทของลูกจ้างและส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปริญดา วิราญวัตร (2550) ได้วิจัยเรื่อง ผลของภาวะผู้นำและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของทีมนเรือในกิจการเดินเรือ: กลไกการทำงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจเป็นตัวแปรสื่อ กรณีศึกษาที่มเรือขนส่งสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม เหลวขนาดไม่เกิน 6000 Dead Weight Ton ที่เดินเรือในเขตน่านน้ำไทยและชายฝั่งประเทศใกล้เคียง จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลไปยังความผูกพันด้านจิตใจกับองค์กรและส่งผลโดยรวมไปยังการปฏิบัติงานของทีมน

ส่วนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลการทำนายเป็นลำดับที่ 2 สอดคล้องกับงานวิจัยของอโนรัตน์ (2544) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กับความคล้ายคลึงทางด้านเจตคติต่องานของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่องานของผู้ใต้บังคับบัญชาของกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวน 77 คู่ในองค์กรธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่งผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความคล้ายคลึงทางด้านเจตคติต่องานของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธานี (2545) ที่ได้ทำ

การวิจัยเรื่องเจตคติที่มีต่อการแปรรูปของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความไม่แน่ใจต่อการแปรรูปพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลางส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างคือเพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นด้านแนวทางการแปรรูปแตกต่างกันอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นด้านความมั่นคงในการทำงานแตกต่างกันอายุงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นด้านผลตอบแทนที่แตกต่างกันระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นด้านแนวทางการแปรรูปด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านผลตอบแทนที่แตกต่างกัน ประกอบกับสอดคล้องกับงานวิจัยของอเนก (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานความคาดหวังในงานอาชีพและการรับรู้ค่านิยมวิชาชีพกับความผูกพันต่อองค์การของนักรังสีเทคนิคจำนวน 350 คนพบว่าเจตคติต่องานความคาดหวังในงานอาชีพและการรับรู้ค่านิยมวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกันและกัน

สำหรับตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กรมีงานวิจัยของจันทร์พา ทัดภูธร (2548) ได้ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบแทนของลูกจ้างโดยได้แบ่งการสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้าด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อการผูกพันตนเองกับองค์การและ พบว่าการสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทของลูกจ้างและส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ วิชญญา วัฒนโธ (2546: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความกตัญญูกตเวทีกเป็นตัวแปรกำกับ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความกตัญญูกตเวทีกะระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกอยู่ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูกตเวทีกะระดับต่ำ แต่พนักงานที่มีความกตัญญูกตเวทีกะระดับสูงและพนักงานที่มีความกตัญญูกตเวทีกะระดับต่ำมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองและความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ไม่แตกต่างกัน เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การความยุติธรรมในองค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การและความตั้งใจลาออก: กรณีศึกษาเฉพาะพยาบาลระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลศิริราช จากผลการวิจัยพบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างมีการสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันขององค์การ ความตั้งใจลาออกในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันขององค์การด้านจิตใจในระดับสูง 2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันขององค์การ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับ

ความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทุกด้านและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันขององค์การ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4. ความผูกพันขององค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญ 5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถพยากรณ์ความผูกพันขององค์การได้ร้อยละ 11.4 และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความผูกพันขององค์การสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 45.1

นุชชุตตา ตันดีเตชรัตน์ (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตำแหน่งงาน และระดับรายได้ มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกันจะมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์การไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานเพศชายและเพศหญิง ต่างก็มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมขององค์การนโยบายของธนาคารในลักษณะเดียวกัน จึงทำให้การรับรู้การสนับสนุนขององค์การไม่มีความแตกต่างกัน

ปริยดา วิราณวัตร (2550) ได้วิจัยเรื่อง ผลของภาวะผู้นำและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของทีมเรือในกิจการเดินเรือ: กลไกการทำงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจเป็นตัวแปรสื่อ กรณีศึกษาทีมเรือขนส่งสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม เหลวขนาดไม่เกิน 6000 Dead Weight Ton ที่เดินเรือในเขตน่านน้ำไทยและชายฝั่งประเทศใกล้เคียง จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลไปยังความผูกพันด้านจิตใจกับองค์การและส่งผลโดยรวมไปยังการปฏิบัติงานของทีม แต่ความผูกพันด้านจิตใจกับองค์การไม่เป็นตัวแปรสื่อของการส่งผลทางอ้อมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไปยังการปฏิบัติงานของทีม

เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์ นภาพร จันทะรัง และจตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร (2552) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการรับรู้การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 3 จำนวน 92 คน เก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนกันยายน 2550 ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรที่สำคัญ สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเป็นตัวแปรกลางที่สมบูรณ์ (Complete Mediator) ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ทั้งการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ไม่มากนัก การวิจัยได้เสนอแนะให้สำนักงานตรวจแห่งชาติให้ความสำคัญต่อการสร้างและสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการเสนอแนะให้มีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม

นอกเหนือจากการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อเพิ่มอำนาจในการอธิบายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ส่วนตัวแปรการรับรู้บรรยากาศในองค์กรชนิดร พิบูลแถว (2542) ได้ศึกษา ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกองทัพอากาศไทย : กรณีศึกษากรม กำลังพลทหารอากาศ พบว่า ข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศมีสภาพการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ ได้แก่ เพศ ยศ และตำแหน่ง ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลารับราชการ สายงานที่สังกัด อัตราเงินเดือน และปัจจัยบรรยากาศขององค์กรการไม่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการ กรมกำลังพลทหารอากาศ ศิริวรรณ กิติเวชกุล (2539) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมชลประทาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง ระดับตำแหน่งทางการบริหาร ระดับเงินเดือน และรายงานที่สังกัด มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลทำให้การรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานต่างกัน จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ก็ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศขององค์กรและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน สรุปได้ว่า

1. บุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน มีการรับรู้บรรยากาศขององค์กรในทางบวก และมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ
2. ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์กรวิชาชีพ และภาระทางครอบครัวมีผลต่อบรรยากาศขององค์กร
3. ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความเครียด และภาระครอบครัวมีผลต่อความเครียด
4. การรับรู้บรรยากาศขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความเครียด
5. ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะของงานและอายุ

มณฑิรา บุญมาก (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศขององค์กรกับการพัฒนาคุณภาพ : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อวิเคราะห์ระดับการพัฒนาคุณภาพและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรกับการพัฒนาคุณภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศขององค์กรในระดับปานกลาง เพศ วุฒิการศึกษาและคณะวิชาที่ต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศขององค์กรต่างกัน อายุ และอายุงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์กร สุนทรียศรีอำรรค (2541) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศขององค์กรของโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคือ อายุ ระดับยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน และแผนงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์กรของโรงพยาบาลต่างกันส่วนสถานภาพสมรสและระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์กรในโรงพยาบาล

ส่วนการวิจัยในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคม พบในกลุ่มเพศชาย ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก ซึ่งมีงานวิจัยของสมิตตรา เจิมพันธ์ (2545) พบว่า นักเรียนหญิงมีพฤติกรรมเตรียมตัวก่อนมาเรียนมากกว่านักเรียนชาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 35.37 และ 33.39 ตามลำดับ สอดคล้องกับ ญัฐยา ลือชาภิตติกุล (2546) พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบริการจะแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศชายมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับ มยุรฉัตร สุขดำรง (2547) พบว่าเจ้าหน้าที่ด้านสินเชื่อที่เป็นเพศชายร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ ที่ร้อยละ 62.7

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. จากผลการศึกษา พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตน มีปฏิสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมพัฒนาจิตลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตนให้บุคลากรมีความสามารถในการคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดในอนาคต รวมทั้งความสามารถในการควบคุม บังคับตนเองให้รู้ จักอดใจรอได้ เพื่อรอรับประโยชน์ที่ยิ่งใหญ่และสำคัญกว่าในอนาคต โดยอาจใช้ชุดฝึกอบรมลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เพื่อพัฒนาจิตลักษณะมุ่งอนาคต - ควบคุมตน ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายสุดท้ายคือ การมีความผูกพันต่อองค์กรและการมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก

2. จากผลการศึกษา พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีปฏิสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก ดังนั้นผู้บริหารควรหาวิธีจูงใจพนักงานให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น การที่จะทำให้พนักงานบริการลูกค้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานบริการลูกค้าดีแตกเกิดความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรจึงต้องศึกษาในเรื่องของบุคลิกภาพและความต้องการของบุคคล เพื่อที่จะได้สามารถอธิบายพฤติกรรมต่างๆของพนักงานบริการลูกค้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานบริการลูกค้าดีแตกได้เป็นอย่างดี

3. จากผลการศึกษา พบว่า การสนับสนุนจากองค์กร มีปฏิสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก ดังนั้นองค์กรหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรตระหนักถึงความสำคัญในการสนับสนุนจากองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยอาจนำเอา ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI: Key Success Indicator) ของทีมเพื่อเป็นส่วนผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก รวมถึงองค์กรควรมีการส่งเสริมการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ภายในแผนกอย่างสม่ำเสมอ เกิดการสอนงาน บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน

4. พฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก ถือเป็นส่วนสำคัญของพนักงานผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารควรต้องมีการวางแผนในการให้ของพนักงานบริการลูกค้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานบริการลูกค้าดีแตกบริการลูกค้าเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการตอบสนองการบริการที่พิเศษและแตกต่างกัน ตามความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล นอกจากนี้ยังเน้นในส่วนของการมีจิตสำนึกในการบริการเป็นสำคัญซึ่งเป็นความรับผิดชอบส่วนบุคคล เริ่มตั้งแต่การกล่าวต้อนรับลูกค้า

การจดจำลูกค้าได้ การเดินเข้าไปต้อนรับลูกค้าทันทีเมื่อลูกค้ามาถึงสถานที่ การให้บริการอย่างเป็นมิตร การแสดงออกด้วยความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ บริการด้วยความเป็นกันเองตามกาลเทศะ และสิ่งสุดท้ายของการให้บริการเชิงรุกคือ ควรส่งเสริมพนักงานบริการลูกค้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานบริการลูกค้าดีเด่นให้มีทักษะด้านการบริการด้วยความรวดเร็ว ความชัดเจน และความถูกต้องในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการลูกค้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานบริการลูกค้าดีเด่นเพียงอย่างเดียว ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีขอบเขตจำกัด ดังนั้นควรจะมีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายมากขึ้นเช่น ทำการศึกษากับพนักงานผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการอาชีพในสายงานต่างๆ รวมทั้งทำการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจประเภทอื่นที่แตกต่างกันไป

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้ปัจจัยทางจิต ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะมุ่งอนาคต – ควบคุมตน ความจงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุก ส่วนปัจจัยทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนจากองค์กร และการถ่ายทอดทางสังคมในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก การรับรู้บรรยากาศในองค์กรในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุกของพนักงานขาย ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปอาจใช้การประเมินความสำเร็จในอาชีพระบบ 360 องศา ซึ่งเป็นระบบที่มีผู้ประเมินมากกว่าหนึ่งคน ระบบมีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก ของผู้ได้รับการประเมินจากแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง เพื่อให้ผลการประเมินนั้นมีความถูกต้องมากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ โดยที่ผู้ทำการประเมินนั้นเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือเป็นลูกค้าของผู้ได้รับการประเมิน เป็นต้น

3. ควรขยายขอบเขตของปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก เพิ่มเติม เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความรู้ในงาน การตั้งเป้าหมาย รวมทั้งสภาพแวดล้อมหรือสภาพการณ์ เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กันยา เทพสวัสดิ์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรการให้บริการของพนักงานให้บริการ ข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัทให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กิติมา ปรีดีติลล. (2529). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.
- กุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนาคารเอเชีย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- คินนิชิ,แอนเจโล และ วินเลียมส์ ไบรอัน. (2552). *องค์การและการจัดการ*. แปลจาก *Management*. เรียบเรียงโดยกิงกาญจน์ วรนิทัศน์ และคณะ. กรุงเทพฯ: แมคกรอ – ฮิล.
- จุฑารัตน์ กิตติเขมากร. (2553). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรการทำงานด้าน ความสำเร็จในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐยา ลือชาติกิตติกุล. (2546). *ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางบุคลิกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรการทำงานด้านบริการ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงเดือน พันธุนาวิณ. (2524). *ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวกับสุขภาพจิตและจริยธรรมของนักเรียนวัยรุ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงเดือน พันธุนาวิณ. (2538). *ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม: การวิจัยและพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุนาวิณ. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าสถานีอนามัย ตำบล*. รายงานการวิจัย. ทุนอุดหนุนการเขียนรายงานการวิจัย. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุนาวิณ; และคนอื่นๆ. (2551). *หลักสูตรฝึกอบรมการวิจัยขั้นสูงแบบบูรณาการทางจิตพฤติกรรมศาสตร์ เล่ม 2 โครงการวิจัยแม่บท การวิจัยและพัฒนาระบบพฤติกรรมไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน; และสวิง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- นงลักษณ์ คชฤทธิ์. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สังกัดภาคนครหลวง 3. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). *ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- บุญรับ ศักดิ์มีณี. (2532). *การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนาศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ปฐมมา วงษ์อ่อน. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับการคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา บริษัท เอ็นเอ็มบี พีริซัน บอลส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- ปัทิตตา สันหมักดี. (2550). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ปิยวรรณ บุญเพ็ญ. (2550). *ค่านิยมสร้างสรรค์และสถานการณ์การทำงานที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานวิจัยอย่างมี ประสิทธิภาพของบุคลากรสายวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.*
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.*
- ผอบเชียร วงศ์ภักดี. (2537). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ในธนาคารพาณิชย์ไทย. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- พนิดา ธนวัฒนากุล. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของ พนักงานช่างในกลุ่ม บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน). ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- พิชามณูษ์ ปฐมศิริกุล. (2555). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*

- มยุรฉัตร สุขดำรงค์. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินค้า บมจ. ธนาคารกรุงไทย.ปริญญาโท วิชา.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ยุติธร เอี่ยมอร่าม. (2542). ผลของการให้เอกสารสนเทศต่อเจตคติในการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้าน เวิลด์ มีเดีย. สารนิพนธ์ กศ.ม. (วัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัชณี ตรีสุทธิวงษา. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญา การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ลักษ์มี ลูประสงค์. 2546. ปัจจัยทางจิตสังคมและลักษณะทางบุคลิกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร ตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.O.P. 1102: ระบบการสื่อสาร) ของบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- เลิฟลี่ค, คริสโตเฟอร์ เอช และไรท์, ลอเรน. (2546). การตลาดบริการ [Principles of Service Marketing and Manegement]. (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุลและพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วราภรณ์ ตระกูลสุทธิ. (2545). จิตวิทยาการปรับตัว. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิภาวี มหารักขกะ. (2550). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการโรงเรียนร่วมฤดีวิเทศศึกษา. สารนิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัตน์ ปานศิลา. 2542. การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ในภาคเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศรีธรรม ณะภูมิ. (2535). พัฒนาการทางอารมณ์และบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์. 135
- สุชา จันท์เอม. (2544). จิตวิทยาทั่วไป ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม. พิมพ์ครั้งที่ 13 . กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภาวดี ศรพรหม. (2541). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำสาขาธนาคาร. ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- อรพินทร์ ชุชม. (2545). *วป 502 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดทางพฤติกรรมศาสตร์ เอกสารประกอบการสอน*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อิสริยา สดมณี. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย. *ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- อุทุมพร สุราษฎร์. (2547). *ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์*. *ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Ajzen, I.; & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Albrecht, Karl. (1992). *The Only Thing That Matters*. New York: Harber Busiess.
- Allport, G.W. (1967). *Attitude Theory and Measurement*. New York: John Wiley & Sons.
- Bandura, A. (1977). Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*. 84(2).
- (1986). *Social Foundations of Thought and Action*. Englewood Cliffs, NJ:Prentice-Hall.
- Blau, Peter, M, and W.Richard, Scott. 1962. *Formal Organization*. Sanfrancisco: Chandler Publishing
- Cattell, Raymond B. (1970). *Personlity: Theory, Assessment and Research*. New York.
- Chao, G.T., O’Leary – Kelly, A.M., Wolf, S., Klein, H.J and Gardner, P.D. (1994). *Organizational Socialization: Its content and consequences*. *Journal of Applied Psychology*.
- Deaux K.; & Wrightsman, L.S. (1998). *Social Psychology*. 5th ed. California: Brooks/Cole.
- Dessler, G. (1976). *Organization and Management : A Contingency Approach*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Eisenberger, R.; et al. (1986). “Perceived Organizational Support”. *Journal of Applied Psychology*. 71(3): 500-507
- Gronroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington, MA. Lexington Books.
- Herzberg, Frederick and others. (1959). *The Motivation to work*. New York : John Wiley and Sons.
- Litwin, G.H. and Stringer, J.A.. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston : Division of research, Haward University of Graduate school of Business

Administration.

McCannell, J.V. (1974). *Understanding Human Behavior*. New York: Holt, Richart & Watston.

McClelland, D.C. (1961). *The Achieving Society*. New York: Mc Graw-Hill Book.

Stringer, R. (2002). *Leadership and Organizational Climate*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Van Maanen. J. 1978. People Processing: Strategies of Organizational Socialization. *Organizational Dynamics*.

Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introduction Analysis*. 2nd ed. New York: Harper & Row.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ตารางแสดงค่าสถิติต่าง ๆ



ตารางเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกด้านรวมตามลักษณะมุ่ง
อนาคตควบคุมตนกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท
(ตาราง 9)

ลักษณะมุ่ง อนาคต ควบคุมตน	การ สนับสนุน จาก องค์กร	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	รหัส	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	21	12	11
						80.77	79.73	74.66
สูง	สูง	18	86.23	22	9.36	5.46	6.50	11.57*
สูง	ต่ำ	28	80.77	21	8.27		1.04	6.11
ต่ำ	สูง	21	79.73	12	10.54			5.07
ต่ำ	ต่ำ	21	74.66	11	14.66			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามลักษณะมุ่งอนาคต
ควบคุมตนกับการถ่ายทอดทางสังคมของพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Deputy (ตาราง 12)

ลักษณะมุ่ง อนาคตควบคุม ตน	การถ่ายทอด ทางสังคม	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	รหัส	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	12	11	22
						78.12	77.60	75.00
สูง	ต่ำ	30	85.16	21	10.49	7.035*	7.56*	10.16*
ต่ำ	สูง	32	78.12	12	11.02		0.525	3.125
ต่ำ	ต่ำ	48	77.60	11	12.04			2.6
สูง	สูง	19	75.00	22	19.15			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานเพศชาย (ตาราง 17)

จงรักภักดีต่อองค์กร	การสนับสนุนจากองค์กร	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	รหัส	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	22	21	12
						84.45	82.04	72.14
ต่ำ	ต่ำ	12	86.66	11	10.55	2.21	4.62	14.52*
สูง	สูง	20	84.45	22	8.19		2.41	12.31*
สูง	ต่ำ	24	82.04	21	11.07			9.9*
ต่ำ	สูง	14	72.14	12	11.49			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานตำแหน่งงาน CS1 (ตาราง 18)

จงรักภักดีต่อองค์กร	การสนับสนุนจากองค์กร	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	รหัส	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	21	22	12
						84.45	82.04	72.14
ต่ำ	ต่ำ	7	90.85	11	10.04	7.21*	7.28	12.14*
สูง	ต่ำ	17	83.64	21	12.25		0.07	4.93
สูง	สูง	21	83.57	22	7.61			4.86
ต่ำ	สูง	14	78.71	12	12.30			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกพิจารณาตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคมมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี (ตาราง 21)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	การถ่ายทอดทางสังคม	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	รหัส	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	11	21	12
						82.33	78.70	76.90
สูง	สูง	19	85.94	22	8.85	3.61	7.24	9.04
ต่ำ	ต่ำ	24	82.33	11	11.43		3.63	5.43
สูง	ต่ำ	24	78.70	21	13.47			1.8
ต่ำ	สูง	21	76.90	12	9.72			

ตารางเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกพิจารณาตามความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการถ่ายทอดทางสังคมมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป (ตาราง 22)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	การถ่ายทอดทางสังคม	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	รหัส	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	12	11	22
						89.58	81.36	76.46
สูง	ต่ำ	12	89.58	21	9.74	8.22	12.25*	13.12*
ต่ำ	สูง	11	81.36	12	9.79		4.03	4.9
ต่ำ	ต่ำ	3	77.33	11	10.96			0.87
สูง	สูง	13	76.46	22	10.26			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกพิจารณาตามความ
จงรักภักดีต่อองค์กรกับการรับรู้บรรยากาศองค์กรมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป
(ตาราง 25)

ความ จงรักภักดี ต่อองค์กร	การรับรู้ บรรยากาศ องค์กร	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	รหัส	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	11	12	21
						80.57	80.42	76.28
สูง	สูง	11	91.00	22	10.92	10.43*	10.58*	14.72*
ต่ำ	ต่ำ	7	80.57	11	8.56		0.15	4.29
ต่ำ	สูง	7	80.42	12	11.53			4.14
สูง	ต่ำ	14	76.28	21	8.11			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกพิจารณาตามแรงจูงใจใฝ่
สัมฤทธิ์กับการสนับสนุนจากองค์กรมีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป (ตาราง 28)

แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์	การ สนับสนุน จากองค์กร	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	รหัส	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	12	22	11
						80.57	80.42	76.28
สูง	ต่ำ	13	89.15	21	9.82	7.82	9.54	21.65*
ต่ำ	สูง	9	81.33	12	9.17		1.72	13.83*
สูง	สูง	13	79.61	22	10.01			12.11*
ต่ำ	ต่ำ	4	67.50	11	4.04			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกพิจารณาตามแรงจูงใจไฟ
สัมฤทธิ์กับการสนับสนุนจากองค์กรมีพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Deputy (ตาราง 29)

แรงจูงใจไฟ สัมฤทธิ์	การสนับสนุน จากองค์กร	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย รหัส	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	11	12	22	
					79.79	77.90	71.56	
สูง	ต่ำ	55	85.09	21	10.34	5.3	7.19	13.53*
ต่ำ	ต่ำ	29	79.79	11	8.79		1.89	8.23
ต่ำ	สูง	20	77.90	12	8.71			6.34
สูง	สูง	25	71.56	22	19.48			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุกพิจารณาตามแรงจูงใจไฟ
สัมฤทธิ์กับการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีพนักงานระดับการศึกษาระดับปริญญาโท (ตาราง 24)

แรงจูงใจไฟ สัมฤทธิ์	การรับรู้ บรรยากาศ องค์กร	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย รหัส	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	12	22	21	
					85.83	82.07	70.80	
สูง	สูง	12	85.83	22	6.62	1.91	3.76	15.03*
สูง	ต่ำ	26	83.92	21	9.45		1.85	13.02*
ต่ำ	สูง	27	82.07	12	11.93			11.27*
ต่ำ	ต่ำ	21	70.80	11	11.19			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตอนที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [...] ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ

[...] 1. ชาย

[...] 2. หญิง

2. ประสบการณ์การทำงานของท่านในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

[...] 1. ต่ำกว่า 1 ปี

[...] 2. 1-5 ปี

[...] 3. 5-10 ปี

[...] 4. 10 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[...] 1. ม.3-ม.6 หรือ ปวช, ปวส.

[...] 2.ปริญญาตรี

[...] 3. ปริญญาโท

4. ตำแหน่งงาน

[...] 1. CS1

[...] 2. Device Sale

[...] 3. Device Service

[...] 4. Retention

[...] 5. Deputy

ตอนที่ 2

แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การวางแผนงานล่วงหน้าไม่ค่อยเป็นประโยชน์ เพราะเหตุการณ์มักไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้					
2. ในการประชุม ถ้ามีการพูดกันถึงสิ่งที่ฉันไม่เห็นด้วย ฉันจะคัดค้านทันทีอย่างเหมาะสม					
3. ฉันจะเตือนตนเองให้ทำงานให้เสร็จโดยเร็ว ในวันที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมาก					
4. ฉันต้องทำงานให้เสร็จตามกำหนด แม้จะเลยเวลาเลิกงานแล้วก็ตาม					
5. ฉันพยายามใช้เงินอย่างประหยัดเพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายตลอดเดือน					
6. ฉันไปทำงานตรงเวลาเสมอ แม้ว่าทางบริษัทจะไม่เข้มงวด					
7. แม้ว่าการประชุมจะไม่เกี่ยวข้องกับฉันโดยตรง แต่ฉันต้องเตรียมตัวและเตรียมข้อมูลก่อนเข้าประชุมทุกครั้ง					
8. ถ้างานที่ฉันทำอย่างตั้งใจถูกส่งคืนให้ปรับแก้ ฉันจะพยายามแก้ไขตามคำแนะนำที่ได้รับ					

ตอนที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีในองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ฉันเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานในองค์กร					
2. ฉันพยายามควบคุมอารมณ์ตนเองและไม่ตอบโต้แม้ว่าจะโดนลูกคำตำหนิเพราะเกรงว่าบริษัทจะเสียชื่อเสียง					
3. เมื่อบริษัทต้องการให้ช่วยในเรื่องที่ฉันทำได้ ฉันจะอาสาทันที					
4. ฉันตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด เพื่อรักษาผลประโยชน์ของบริษัท					
5. เมื่อบริษัทเป็นที่ยอมรับมากขึ้น ฉันจะภูมิใจมากเพราะส่วนหนึ่งมาจากการทำงานของฉัน					
6. ฉันยินดีเข้าร่วมประชุมของบริษัท แม้ว่าจะเป็นวันหยุดของฉันก็ตาม					
7. เมื่อลูกค้าไม่เข้าใจการให้บริการของบริษัท ฉันยินดีจะอธิบาย แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่หลักของฉัน					
8. ฉันคิดว่าการสัมนาของบริษัทเป็นเรื่องสำคัญ ไม่ควรขาด					

ตอนที่ 4

แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ฉันพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายจนกว่าจะสำเร็จ					
2. หากงานไม่เสร็จฉันจะนั่งทำงานต่อ แม้ว่าต้องทำงานล่วงเวลาก็ตาม					
3. ฉันมักเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพสูงสุด					
4. หากมีข้อสงสัยในงานฉันจะถามผู้รู้ทันที					
5. ฉันคิดว่าการทำงานทุกอย่างต้องมีอุปสรรค และฉันต้องผ่านอุปสรรคให้ได้					
6. การทำงานที่ยาก คืองานที่ทำทลายความสามารถสำหรับฉัน ฉันจะทำมันอย่างเต็มที่					
7. ฉันไม่รู้สึกรอคอยหากงานยังไม่เสร็จ					
8. ฉันเชื่อว่าไม่มีงานไหนที่พยายามแล้วจะไม่สำเร็จ					

ตอนที่ 5

แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติต่องานในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ฉันมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้เต็มความสามารถ					
2. ฉันเห็นด้วยกับแนวทางการให้บริการใหม่ๆ เสมอ					
3. ฉันยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้หากทางบริษัทพิจารณาอย่างรอบคอบแล้ว					
4. ฉันรู้สึกกระตือรือร้นอยากทำสิ่งใหม่ๆ เสมอ					
5. ฉันคิดว่าการจัดบริการที่ทั่วถึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ					
6. ฉันคิดว่ามันคุ้มค่าหากบริษัทขยายตลาดในต่างจังหวัด					
7. ฉันเชื่อว่างานบริการต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ					
8. ฉันเชื่อว่าหากบริการดีรายได้ก็จะสูงขึ้น					

ตอนที่ 6
แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ฉันได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน					
2. หากมีการจัดฝึกอบรมภายนอกที่เกี่ยวกับงาน หัวหน้างานจะส่งตัวแทนเข้าร่วมอบรม โดยให้โอกาสพนักงานทุกคนเท่าๆ กัน					
3. ฉันได้รับการให้กำลังใจจากหัวหน้างานเสมอ					
4. หัวหน้างานหรือฝ่ายบุคคลของบริษัทสามารถช่วยฉันเมื่ออยู่ในภาวะวิกฤต					
5. หัวหน้างานหรือฝ่ายบุคคลสามารถการรับฟังปัญหา และหาทางออกให้กับฉันได้					
6. ฉันสามารถทำให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจจุดอ่อนของเขา โดยไม่เสียสัมพันธภาพ					
7. ฉันและเพื่อนร่วมงานมีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานและให้กำลังใจกันเสมอ					
8. หากเป็นเรื่องงาน เพื่อนร่วมงานยินดีให้ความช่วยเหลือฉันอย่างเต็มกำลัง					

ตอนที่ 7

แบบสอบถามเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เมื่อมีโครงการใหม่ๆ ทางบริษัทจะจัดประชุมชี้แจงให้พนักงานทราบเสมอ					
2. หากเป็นการประชุมที่เกี่ยวข้องกับฉัน ฉันมีโอกาสได้เข้าร่วมทุกครั้ง					
3. เมื่อต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ หัวหน้างานจะสอนงานให้ฉันจนกว่าจะสามารถทำงานได้					
4. เพื่อนร่วมงานช่วยแนะนำเมื่อฉันมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน					
5. บริษัทมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายของบริษัทอย่างชัดเจนและถ่ายทอดให้พนักงานทราบเสมอ					
6. เพื่อนร่วมงานเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงานให้กับฉัน					
7. การทำงานร่วมกับเพื่อนทำให้ฉันได้เรียนรู้งานได้ดีขึ้น					
8. ฉันมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม โครงการใหม่ๆ เสมอ					
9. หากมีการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานฉัน ฉันมักได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานให้เข้าร่วมการอบรมนั้น					
10. ทางบริษัทเปิดโอกาสให้ฉันได้ศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ					

ตอนที่ 8
แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ฉันรู้สึกอยากทำงานเมื่ออยู่ในห้องทำงานที่บริษัทจัดให้					
2. ฉันคิดว่าบริษัทพยายามจัดบรรยากาศการทำงานให้เหมาะสม					
3. มุมพักผ่อนของพนักงานทำให้ฉันรู้สึกผ่อนคลายกว่าที่โต๊ะทำงาน					
4. ฉันรู้สึกว่าไม่ได้รับการรบกวนจากการทำงาน					
5. ทุกคนจะปฏิบัติตามข้อตกลงในการใช้ห้องทำงานเสมอ					
6. เมื่อเครื่องอำนวยความสะดวกชำรุด ทางบริษัทจะซ่อมบำรุงทันที					
7. ฉันรู้สึกมีสมาธิในการทำงานเมื่ออยู่ในห้องทำงาน แม้ว่าจะมีพนักงานจำนวนมากก็ตาม					
8. ฉันไม่เคยรู้สึกว่าโดนจับตามองหรือจับผิดขณะทำงาน					

ตอนที่ 9

แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ฉันมีการวางแผนการทำงานล่วงหน้าอย่างละเอียดรอบคอบ					
2. ฉันให้บริการลูกค้าโดยคำนึงถึงการป้องกันการเกิดปัญหาในอนาคต					
3. ฉันวิเคราะห์ได้ว่าบริการมีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง					
4. ฉันเข้าใจเป้าหมายของบริษัทและสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายนั้น					
5. ฉันมีศักยภาพและมีความรู้เรื่องงานดีพอที่จะทำหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม					
6. ฉันรู้สึกแข็ง จุดอ่อนของตนเองว่าเหมาะสมกับงานหรือไม่					
7. ฉันสามารถทำงานได้แม้ว่าจะอยู่ในสภาวะกดดัน					
8. ฉันสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และผ่านการศึกษาวิเคราะห์ได้อย่างรวดเร็ว					
9. ฉันคาดการณ์ได้ว่าลูกค้าต้องการรับบริการด้านใดบ้าง					
10. แม้ว่าจะงานจะด่วนมาก แต่ฉันจะไม่ลงมือทำทันที โดยไม่ผ่านกระบวนการคิดอย่างรอบคอบ					
11. ฉันรู้จักเลือกวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับตัวเองได้ โดยไม่ให้ลูกค้าเสียประโยชน์					
12. ฉันทำงานและให้บริการตามเป้าหมายของบริษัทบนพื้นฐานของความถูกต้อง					
13. ฉันสามารถคาดการณ์และวางแผนการทำงานล่วงหน้าได้ด้วยข้อมูลที่มีอยู่					
14. ฉันทำงานได้แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว					

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ฉันสามารถประเมินอุปสรรค และโอกาสในการทำงานได้จากประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมรอบตัว					
16. ฉันทำงานได้แม้จะต้องทำงานกับผู้ที่มีความเห็นไม่ตรงกัน					
17. ฉันเข้าใจพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานทำให้สามารถปรับตัวทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
18. ฉันสามารถพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสได้เสมอ					
19. ฉันเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง โดยเริ่มจากตนเองจนเป็นที่ยอมรับ					
20. ฉันมีวิจาร์ณญาณว่าสิ่งใดถูกต้องและเหมาะสม และนำมาใช้ในการทำงานเสมอ					

ขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- | ชื่อ- ชื่อสกุล | สถานที่ทำงาน |
|--------------------------------|---|
| 1. อ.ดร.ฐาศุภร์ จันประเสริฐ | สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อ.ดร.ปานจักษ์ เหล่ารัตนวงษ์ | สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อ.ดร.รัตนภรณ์ ประวัตินิศา | คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย |



ภาคผนวก ง

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย



ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.784
2	.801
3	.810
4	.769
5	.803
6	.868
7	.812
8	.838

ค่าความเชื่อมั่น = .832

ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีในองค์กร

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.610
2	.681
3	.626
4	.680
5	.694
6	.671
7	.594
8	.604

ค่าความเชื่อมั่น = .738

ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.857
2	.905
3	.851
4	.852
5	.909
6	.858
7	.866
8	.861

ค่าความเชื่อมั่น = .867

ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติต่องานในการปฏิบัติงานบริการเชิงรุก

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.951
2	.946
3	.950
4	.949
5	.949
6	.948
7	.948
8	.947

ค่าความเชื่อมั่น = .967

ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.754
2	.736
3	.724
4	.731
5	.778
6	.899
7	.735
8	.732

ค่าความเชื่อมั่น = .806

ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน

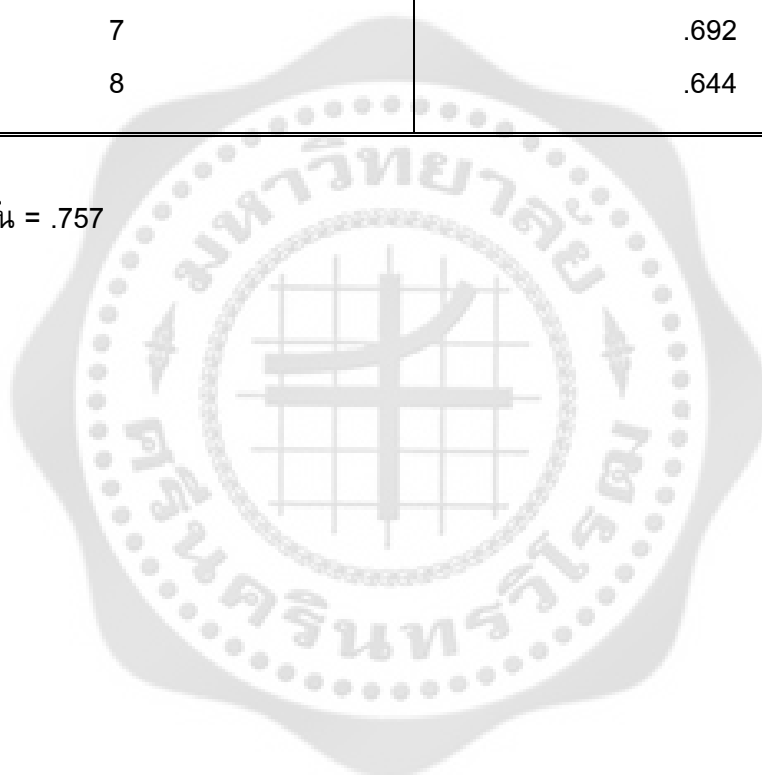
ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.776
2	.747
3	.738
4	.725
5	.690
6	.759
7	.669
8	.744
9	.739
10	.740

ค่าความเชื่อมั่น = .756

ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กร

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.680
2	.490
3	.660
4	.700
5	.637
6	.629
7	.692
8	.644

ค่าความเชื่อมั่น = .757



ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเชิงรุก

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.909
2	.915
3	.896
4	.896
5	.895
6	.899
7	.897
8	.895
9	.895
10	.905
11	.895
12	.895
13	.895
14	.898
15	.898
16	.898
17	.913
18	.912
19	.908
20	.904

ค่าความเชื่อมั่น = .905



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาวชนินญา เฟลววรรณ
 วันเดือนปีเกิด 6 ธันวาคม 2528
 สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร
 ที่อยู่ปัจจุบัน 888/78 หมู่บ้านเศรษฐสิริวัชรพล แขวงออเงิน
 เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2546 มัธยมศึกษาตอนปลาย
 จาก โรงเรียนศึกษานารี

พ.ศ. 2550 ปริญญาตรี (ศศ.บ.) สาขาวัฒนธรรมศึกษา
 จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พ.ศ. 2557 ปริญญาโท (วท.ม) สาขาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
 จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

