

Psychosocial Factors and Social Norm Perceived: Association with to Responsibility Behavior of Rental-Car Drivers in Bangkok ¹

Junsuda Viyaritt ²
Thasuk Junprasert ³

Received: June 28, 2012

Accepted: July 27, 2012

Abstract

This study aimed examine to psychosocial factors and social norm perceived related to responsibility behaviors of rental-car drivers in Bangkok. The sample size was 361 accounting drivers. The statistical methods and procedures for analyzing data were two-way ANOVA and enter multiple regressions analysis. The results showed that, 1) the interaction effect was found between knowledge in driving and social norm perceived to responsibility behaviors of driving-preparation behavior in all group, not old group, high education group, a few experience group and ever training group and . 2) the interaction effect was found between attitude toward responsibility behavior and social norm perceived to responsibility behaviors of total behavior in very experience group, driving-preparation behavior in ever training group, driving behavior in old group and driving-after behavior in very experience group. 3) the interaction effect was found between attitude toward responsibility behavior and head support to responsibility behaviors of driving-preparation behavior in high education group and driving-after behavior in all group, old group, high education group, ever training group and never training group. 4) all 7 factors of psychological state, psychological trait and situation could predict: responsibility behavior, driving-preparation behavior, driving behavior and driving-after behavior and were accounting for 51.9%, 40.1%, 37.6% and 45.3% of variance, respectively. The significant predictors were attitude towards responsible behavior.

Keywords: psychosocial factors, social norm perceived, behavior of rental-car drivers

¹ Master of Science Degree in Applied Behavioral Science

² Graduate Students, Master of Science Degree in Applied Behavioral Science Research, Srinakharinwirot University
E-mail: Jun.s@windowslive.com, Tel. 668-6758-1727

³ Lecturer in Behavioral Science Research, Srinakharinwirot University

ปัจจัยทางจิตสังคมและการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร¹

จันท์สุภาห์ ไวยฤทธิ²
ฐาศุภร์ จันประเสริฐ³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมในเชิงสาเหตุด้านสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขับรถเช่า ในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 361 คน ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Enter ผลการวิจัยพบ 1) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคม คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และความรู้ในการขับขี่ ที่มีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ ในกลุ่มรวม กลุ่มอายุน้อย กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มเคยผ่านการอบรม 2) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคม คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ที่มีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านรวม ในกลุ่มประสบการณ์มาก ด้านก่อนขับรถ ในกลุ่มเคยผ่านการอบรม ส่วน ด้านขณะขับรถ ในกลุ่มอายุมาก และ ด้านหลังขับรถ ในกลุ่มประสบการณ์มาก 3) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคม คือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ที่มีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ด้านก่อนขับรถ ในกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป และ ด้านหลังขับรถ ในกลุ่มรวม กลุ่มอายุน้อย กลุ่มอายุมาก กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม 4) ปัจจัยทางจิตสังคมที่เป็นตัวทำนายร่วม 7 ตัวแปรสามารถทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าในด้านรวม ด้านก่อนขับรถ ด้านขณะขับรถ และด้านหลังขับรถ ได้ 51.9%, 40.1%, 37.6% และ 45.3% ตามลำดับ โดยตัวทำนายที่สำคัญ คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ

คำสำคัญ: ปัจจัยทางจิตสังคม การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

¹ ปรินญาณิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² บัณฑิตระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

E-mail: Jun.s@windowslive.com โทร.086-758-1727

³ อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาการจราจรและการขนส่งในกรุงเทพฯ เป็นปัญหาเรื้อรังมานานและนับวันจะพอกพูนมากขึ้น ประชากรในกรุงเทพฯ และปริมณฑลกว่า 2 ใน 3 เดินทางโดยใช้บริการขนส่งสาธารณะ ซึ่งยังไม่มีเพียงพอต่อความต้องการของประชากรที่เพิ่มขึ้นทุกวัน ดังนั้น ธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งในการพัฒนากิจการเกี่ยวกับการขนส่ง มีศักยภาพที่จะตอบสนองลูกค้าทั้งที่เป็นภาครัฐและภาคเอกชนต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งลูกค้าทั่วไป ซึ่งภารกิจด้านการรับผิดชอบต่อส่วนใหญ่นั้นเป็นหน้าที่ของพนักงานขับรถเช่า ถึงแม้ประสบการณ์ในการใช้รถใช้ถนนจะมากเท่าไร อุบัติเหตุต่างๆ ก็ยังมีมากขึ้นเป็นเงาตามตัวและ การที่จะทำให้อุบัติเหตุทางด้านการขับรถเช่าหมดไปนั้น เป็นไปไม่ได้ จากสถิติอุบัติเหตุของคณะกรรมการการคมนาคมวุฒิสภาการพัฒนาขนส่งสาธารณะ จากปี พ.ศ. 2541 พบว่า ผู้ใช้รถใช้ถนนส่วนมากไม่มีมารยาท ขาดความรู้ ความเข้าใจ และมีวินัยที่ดี จึงทำให้เกิดการฝ่าฝืนอยู่เสมอ ทั้งที่ไม่ได้ตั้งใจและจงใจ เช่น การขับรถไม่เคารพกฎจราจร อาจจะทำให้เกิดขวางการจราจร แล้ว ยังไม่ปลอดภัยต่อผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมายอีกด้วย และจากสถิติอุบัติเหตุจราจร พบว่าข้อมูลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในระหว่างปี 2540-2550 รวมระยะ 11 ปี ที่ผ่านมา คนไทยเสียชีวิตจากสาเหตุนี้ถึง 141,137 คน โดยเฉลี่ยแล้วเสียชีวิต 35.15 คน/วัน ในเชิงเศรษฐกิจ อุบัติเหตุก่อให้เกิดความเสียหายมีมูลค่ารวม 23,155.14 ล้านบาท ในกรุงเทพมหานคร ระยะ 11 ปี ที่ผ่านมา มีผู้เสียชีวิต 8,066 ราย และมูลค่าทรัพย์สินเสียหาย 4,288.64 ล้านบาท เฉลี่ยแล้วเสียชีวิต 2.01 คน/วัน เมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างสิงคโปร์ มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ อัตราการตายจากอุบัติเหตุจราจรในประเทศไทยสูงกว่าประมาณสองเท่า นับเป็นการสูญเสียอย่างมากมาย (สำนักงานการจราจรและขนส่ง, 2551) ความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุจากการขับขึ้นนั้นเป็นเรื่องที่สามารถป้องกันได้ ด้วยการขับอย่างระมัดระวัง และเห็นได้ว่า ผู้ขับขี่ คือผู้รับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งของตนเองและผู้อื่น ดังนั้น พนักงานขับรถ

เช่าจะต้องเป็นผู้ดูแลให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตทรัพย์สินของลูกค้าและผู้โดยสารใช้ถนนร่วมกันจำนวนมาก

ความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุจากการขับขึ้นนั้นเป็นเรื่องที่สามารถป้องกันได้ ด้วยการขับอย่างระมัดระวัง และเห็นได้ว่า ผู้ขับขี่ คือผู้รับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งของตนเองและผู้อื่น ดังนั้น พนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์จะต้องเป็นผู้ดูแลให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิต ทรัพย์สินของลูกค้าและผู้โดยสารใช้ถนนร่วมกันจำนวนมาก มีหลักฐานจากงานวิจัยจำนวนหนึ่งพบว่า การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์รวมถึงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อได้นั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยทางจิตสังคมหลายประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานการณ์ทางสังคม เช่น การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง (สุพัตรา ธรรมวงษ์, 2544 และ รวีกาญจน์ เตือนดาว, 2547) ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ส่วนปัจจัยจิตลักษณะเดิม เช่น บุคลิกภาพแบบเอ (ชมพูนุท พงษ์ศิริ, 2535 ; จรรยา เกษศรีสังข์, 2537; วิสุทธิ์ อริยภิญโญ, 2539 และ นิกุล ประทีปพิชัย, 2540) ความรู้ในการขับอย่างปลอดภัย (ปกิจ พรหมายน, 2531; วิสุทธิ์ อริยภิญโญ, 2539; รวีกาญจน์ เตือนดาว, 2547) ซึ่งถือเป็นตัวแปรด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคคลตามทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมของดวงเดือน พันธุมนาวิน (2544) และปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ เช่น เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงาน (รวีกาญจน์ เตือนดาว, 2547 และ พระมหาจันทร์ธรรม อินทรีเกิด, 2552) เป็นต้น

สำหรับการวิจัยในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ และพนักงานขับรถยังไม่มีการนำแนวทางการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์มาศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่า ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงนับเป็นเรื่องแรก ๆ ที่มุ่งศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเช่าตามแนวทางพฤติกรรมศาสตร์ ผลจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์พนักงานขับรถเช่าจำนวน 5 คน จากบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์แห่งหนึ่งพบว่า พนักงานขับรถต้องมีสุขภาพร่างกายให้พร้อม

เพื่อที่จะขับรถเขา ต้องตรวจสอบสภาพรถยนต์ให้พร้อมใช้งานก่อนไปรับลูกค้า เป็นผู้ที่ต้องเคารพกฎจราจร ขับรถอย่างปลอดภัย ต้องขับด้วยความระมัดระวัง มีความอดทน หลีกเลี่ยงการเกิดอุบัติเหตุ มีความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่นบนท้องถนน ไม่ใช่โทรศัพท์มือถือในขณะที่ให้บริการ ไม่สูบบุหรี่ ไม่เสพสิ่งมีมา หรือสิ่งเสพติดใด ๆ ในระหว่างปฏิบัติงาน เชื้อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดและเมื่อปฏิบัติงานเสร็จก็นำรถมาทำความสะอาด ตรวจสอบความเรียบร้อยของรถยนต์และอุปกรณ์ภายในรถยนต์ก่อนนำเก็บเข้าที่จอดรถ นอกจากนี้เมื่อได้สอบถามความคิดเห็นของพนักงานขับรถเขาพบว่า พนักงานขับรถเขาที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบที่ดีจะต้องได้รับกำลังใจในการทำงานจากหัวหน้า มีการให้คำปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น อีกทั้งได้รับปัจจัยจูงใจในการทำงาน เช่น การได้รับการยอมรับ เงินเดือน ความมั่นคงในงาน ตลอดจนเป็นผู้ที่มีความรู้ในการขับขีตามกฎจราจรและจิตสำนึกแห่งความปลอดภัย เป็นต้น การวิจัยครั้งนี้จึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเขา โดยอาศัยรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบ โดยพิจารณาจากปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านสถานการณ์ทางสังคม (การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า) ปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิม (บุคลิกภาพแบบเอ แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้ในการขับขี) และปัจจัยด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ (เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ และการจัดการความเครียดจากการทำงาน) และเมื่อทราบจากผลการวิจัยนี้ว่า ตัวแปรเชิงเหตุใดบ้างมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเขา ก็จะได้นำเสนอปัจจัยด้านนั้นในการวางแผนพัฒนาพนักงานขับรถเขาให้มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคมในกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม กับ กลุ่มตัว

แปรจิตลักษณะเดิมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเขา (ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย)

2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคมในกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม กับ กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเขา (ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย)

3. เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเขาด้วยปัจจัยทางจิตสังคมในกลุ่มตัวแปรที่สำคัญ คือ สถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบการขับรถเขานั้นสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิด ลีโคโคนา ที่กล่าวถึงพฤติกรรมจริยธรรมว่าเป็นการกระทำของบุคคลตามที่เขารู้และรู้สึกรู้ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง โดยเน้นลักษณะทางจริยธรรมที่สำคัญสองประการคือ การยอมรับ (Respect) และการรับผิดชอบ (responsibility) (โกศล มีคุณ และณรงค์ เทียมเมฆ, 2545) ซึ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้นเขาอธิบายว่าประกอบด้วย 3 ส่วน คือ สมรรถภาพ (competence) ความตั้งใจ (will) และนิสัย (habit) ตัวอย่างพฤติกรรมเชิงจริยธรรมซึ่งเป็นการกระทำที่สังคมเห็นชอบและสนับสนุน มีหลายประเภท เช่น การให้ทาน การเสียสละเพื่อส่วนรวม และการช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก เป็นต้น ส่วนพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในสถานการณ์ย่อย เช่น การโกงสิ่งของ เงินทอง หรือคะแนน การลักขโมย และการกล่าวเท็จ เป็นต้น ซึ่งผู้มีจริยธรรมสูงย่อมงดเว้นการกระทำนี้ (นิชาภัทร โพธิ์บาง, 2550 : 32) ดังนั้น พฤติกรรมรับผิดชอบต่อพนักงานขับรถเขาเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมจริยธรรมตามแนวคิด ลีโคโคนา เพราะระบบการทำความดีละเว้นความชั่วในเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน สถานการณ์ในการทำงาน กระบวนการทำงาน ผลงาน ตลอดจนผู้ได้รับประโยชน์จากการทำงานนั้น (นิชาภัทร โพธิ์บาง, 2550 : 32) จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัย

สนใจที่จะศึกษาถึงลักษณะทางจิตที่สามารถอธิบายและมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมรับผิดชอบการขับรถเช่า

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เข้าไปสัมภาษณ์พนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถเช่าแห่งหนึ่งว่า พนักงานขับรถเช่าต้องมีสุขภาพร่างกายให้พร้อมเพื่อที่จะขับรถเช่า ต้องตรวจสอบสภาพรถยนต์ให้พร้อมใช้งานก่อนไปรับลูกค้าเป็นผู้ที่ต้องเคารพกฎจราจร ขับรถอย่างปลอดภัย ต้องขับด้วยความระมัดระวัง มีความอดทน หลีกเลี่ยงการเกิดอุบัติเหตุ มีความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่นบนท้องถนน ไม่ใช่โทรศัพท์มือถือในขณะที่ให้บริการ ไม่สูบบุหรี่ ไม่เสพสิ่งมีนเมา หรือสิ่งเสพติดใด ๆ ในระหว่างปฏิบัติงาน เชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดและเมื่อปฏิบัติงานเสร็จก็นำรถมาทำความสะอาด ตรวจสอบความพร้อมเรียบร้อยของรถยนต์และอุปกรณ์ภายในรถยนต์ก่อนนำเก็บเข้าที่จอดรถ กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า หมายถึง การแสดงออกของพนักงานขับรถเช่าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ มีความตั้งใจ การเอาใจใส่ การไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานแล้วเสร็จ ยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในแง่ดีและไม่ดี ในงานวิจัยนี้ได้แบ่งการศึกษาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมรับผิดชอบก่อนขับรถ 2) พฤติกรรมรับผิดชอบขณะขับรถ และ 3) พฤติกรรมรับผิดชอบหลังขับรถ

สถานการณ์ทางสังคมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

สถานการณ์ทางสังคม หมายถึง สถานการณ์ปัจจุบันหรือสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่บุคคลกำลังประสบอยู่เป็นสิ่งที่เอื้อหรือขัดขวางการเกิดพฤติกรรมหนึ่งๆใน ส่วนนี้จะได้ประมวลเอกสารระหว่างสถานการณ์ทางสังคม 2 ตัวแปรได้แก่ 1) การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และ 2) การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง หมายถึง การรับรู้ของพนักงานขับรถเช่า ในบริษัทเอกชนที่

ประกอบธุรกิจการให้เช่ารถยนต์และพนักงานขับรถเช่า ว่า บุคคลรอบข้าง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า มีความตระหนักเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไร และคิดว่าตนเองควรมีพฤติกรรมรับผิดชอบหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวิกาญจน์ เตือนดาว (2547) ที่พบว่า การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง สามารถทำนายพฤติกรรมการขับได้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถเช่า โดยสารประจำทาง ขสมก. ได้ร้อยละ 19.4 จากผลการวิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างน้อย

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าทางด้านอารมณ์ เช่น ให้ความจริงใจ ให้กำลังใจในการทำงาน ทางด้านข้อมูล ข่าวสาร เช่น ให้ความรู้ คำปรึกษา พุดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทางด้านสิ่งของหรือบริการ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ การบริการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นีออน พิณประดิษฐ์ และคณะ (2546) พบว่า ตำรวจที่มีการสนับสนุนทางสังคมมาก มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานทั่วไปได้ร้อยละ 14.13 และร้อยละ 14.68 ตามลำดับ จากผลการวิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย

จิตลักษณะเดิมกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า

จิตลักษณะเดิม หมายถึง ลักษณะจิตใจของบุคคลที่เกิดขึ้นและสะสมมาตั้งแต่แรกเกิดในครอบครัว และโรงเรียน มีลักษณะคงที่ เปลี่ยนแปลงได้ยาก ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาตัวแปรจิตลักษณะเดิม 3 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเอ แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้ในการขับขี่ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

บุคลิกภาพแบบเอ หมายถึง ลักษณะการกระทำ และลักษณะอารมณ์ของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึง ความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย กระฉับกระเฉง แต่มีความรือร้อน ก้าวร้าว และมีความรู้สึกเป็นศัตรูต่อผู้อื่น ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ วิสุทธิ์ อริยภิญโญ (2539) พบว่า บุคลิกภาพแบบเอมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรม ขับขี่อย่างปลอดภัย นั่นคือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอต่ำจะมี พฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยมากกว่าผู้ที่มี บุคลิกภาพแบบเอสูง และยิ่งพบอีกว่า ตัวแปรลักษณะ ทางจิต ตัวแปรลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลัง และตัว แปรสถานการณ์ในการขับขี่ สามารถร่วมกันทำนาย พฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยได้ร้อยละ 49.1 จาก ผลการวิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่มี บุคลิกภาพแบบเอน้อยน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรม รับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีบุคลิกภาพ แบบเอมาก

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่ง ต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ หรือเพื่อให้ ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ ซึ่งส่งผลให้บุคคลเต็มใจที่จะ ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการให้ความร่วมมือ ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของ หน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของ เฮย์ แมน (Hayman & Muriel Jane, 1985) ที่พบว่า ครูที่มี แรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีแนวโน้มในการแสดง พฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงด้วย จาก ผลการวิจัยจึงคาดได้ว่าพนักงานขับรถเช่าที่ได้รับ แรงจูงใจในการทำงานมากน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรม รับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีแรงจูงใจในการ ทำงานน้อย

ความรู้ในการขับขี่ หมายถึง รั้ววิธีขับรถที่ถูกต้อง รั้ววิธีแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถหลีกเลี่ยง อุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นได้ รู้เรื่องกฎจราจร รู้มารยาทใน การขับรถว่าจะต้องมีความระมัดระวัง เห็นใจ และให้ อภัยกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ความรู้ 5 ประการ หรือหลัก 5 "ร" (งานจราจร, 2546: ออนไลน์) คือ 1) รอบรู้เรื่อง "รถ" 2) รอบรู้เรื่องทาง 3) รอบรู้เรื่องวิธีขับรถ 4) รอบรู้

เรื่องกฎจราจร 5) รอบรู้เรื่องมารยาทในการขับรถ จาก ผลการวิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ใน การขับขี่มากน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบ มากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีความรู้ในการขับขีน้อย

จิตลักษณะตามสถานการณ์กับพฤติกรรมรับผิดชอบ ของพนักงานขับรถเช่า

จิตลักษณะตามสถานการณ์ หมายถึง ลักษณะ ทางจิตที่ไวต่อการเปลี่ยนแปลง มักแปรเปลี่ยนไปตาม สถานการณ์ที่บุคคลเผชิญอยู่โดยง่าย ตัวแปรจิตลักษณะ ตามสถานการณ์ที่สำคัญในงานวิจัยมี 2 ตัวแปร ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ และการจัดการ ความเครียดจากการทำงาน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้ถึงผลดีผลเสียของการกระทำหรือไม่กระทำ พฤติกรรมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และความรู้สึก ชอบหรือไม่ชอบที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรม ดังกล่าว รวมทั้งความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะแสดง พฤติกรรมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ นันทนา สุรักษา (ม.ป.ป. : 161) กล่าวว่า เจตคติเป็น แนวโน้มหรือความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคล วัตถุประสงค์ สถานการณ์แวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจมีทิศทางทั้ง ทางบวกและทางลบ ถ้ามีบุคคลมีเจตคติทางบวกต่อสิ่ง ใดก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญสิ่งนั้นถ้ามีเจตคติในทางลบ ก็จะมีผลเสีย จากผลการวิจัยจึงคาดได้ว่า พนักงานขับ รถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากน่าจะเป็น ผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบน้อย

การจัดการความเครียดจากการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน มีความอดทนและควบคุมอารมณ์ได้ดี และสามารถ จัดการความเครียดในทางบวกด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้ ซึ่ง สอดคล้องกับ ลาซารัส และฟอล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984 : 187) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีภาวะ เครียดเกิดขึ้น บุคคลจะมีความพยายามที่จะ เปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมเพื่อจัดการ กับสิ่งที่เป็อันตราย หรือสิ่งที่คุกคามต่อสวัสดิภาพของ

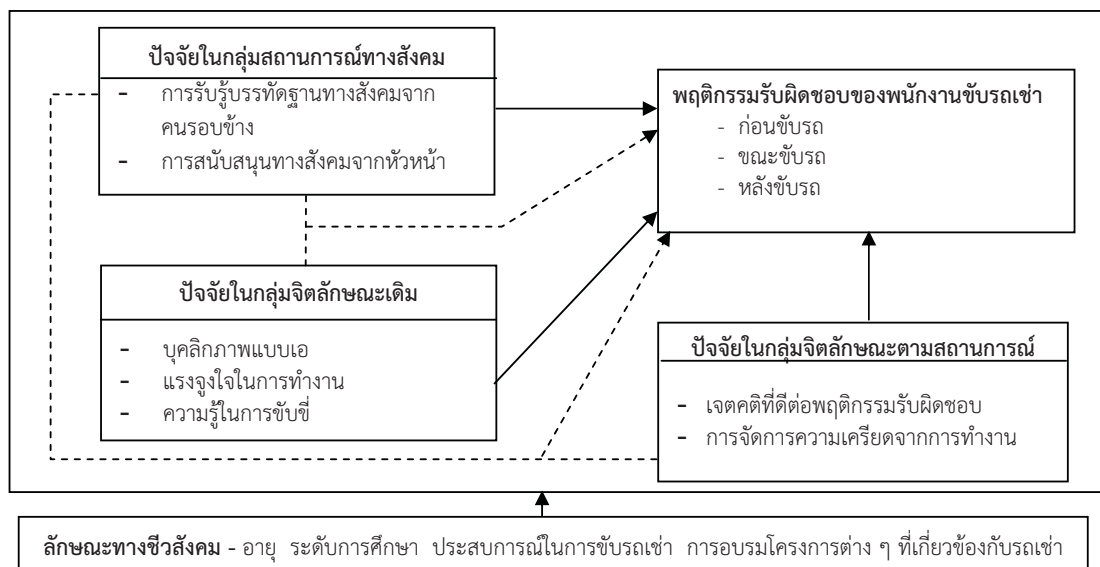
ตน เรียกพฤติกรรมนี้ว่าพฤติกรรมเผชิญความเครียด ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ (Lazarus & Folkman, 1984: 141-225) 1) พฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Problem - Focused behavior) และ 2) พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขที่อารมณ์ (Emotional - Focused Behavior) จากผลการวิจัยจึงคาดได้ว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการจัดการความเครียดจากการทำงานมากน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการจัดการความเครียดจากการทำงานน้อย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรด้านสถานการณ์ทางสังคม (การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า) ตัวแปรด้านจิตลักษณะเดิม (บุคลิกภาพแบบเอแรงจูงใจในการทำงาน และความรู้ในการขับขี่) และตัวแปรด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ (เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ และการจัดการความเครียดจาก

การทำงาน) เป็นตัวแปรเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมหรือร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า โดยอาศัยรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism model) เป็นกรอบแนวคิดแบบสหวิทยาการในการประมวลเอกสารเพื่อกำหนดตัวแปรเชิงเหตุสำคัญกลุ่มต่าง ๆ คาดว่าการวิจัยในครั้งนี้จะช่วยบ่งชี้ปัจจัยเชิงสาเหตุสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางการส่งเสริมพัฒนาพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ใช้แนวการวิเคราะห์สาเหตุพฤติกรรมตามรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2541: 105-108; Magnusson & Endler, 1977) เป็นกรอบในการประมวลเอกสาร และกำหนดตัวแปรเชิงสาเหตุของพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานขับรถเช่าที่มีปัจจัยทางจิตสังคม คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก และมีความรู้ในการขับขี่มากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรม

รับผิดชอบมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่น ๆ (การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง โดยคนรอบข้างใน

ที่นี้ หมายถึง บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์พร้อมพนักงานขับรถและลูกค้าใช้บริการรถเช่า)

2. พนักงานขับรถเช่าที่มีปัจจัยทางจิตสังคม คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่นๆ (การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง โดยคนรอบข้างในที่นี้ หมายถึง บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์พร้อมพนักงานขับรถและลูกค้าใช้บริการรถเช่า)

3. พนักงานขับรถเช่าที่มีปัจจัยทางจิตสังคม คือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามาก และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่นๆ

4. ปัจจัยทางจิตสังคมในกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม(การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า, การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง (การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง โดยคนรอบข้างในที่นี้ หมายถึง บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์พร้อมพนักงานขับรถและลูกค้าใช้บริการรถเช่า)) 2 ตัวแปร ร่วมกับปัจจัยทางจิตสังคมในกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม (บุคลิกภาพแบบเอ, แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้ในการขับขี่) 3 ตัวแปร ร่วมกับปัจจัยทางจิตสังคมในกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ (เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ, การจัดการความเครียดจากการทำงาน) 2 ตัวแปร รวมทั้งสิ้น 7 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบได้มากกว่าเมื่อทำนายด้วยกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงกลุ่มเดียว

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มพนักงานขับรถเช่าซึ่งเป็นพนักงานประจำ ในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 26 บริษัท (เพื่อนงานดอทคอม, 2546: ออนไลน์) มา 20% จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีจับฉลากได้มา 5 บริษัท ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 440 คน และทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน เมษายน ถึง พฤษภาคม การเก็บข้อมูลมี 2 วิธี คือ

- 1) ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ช่วยเก็บจากพนักงานขับรถในบริษัท 3 บริษัท ได้จำนวน 140 คน โดยเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 120 คน และ
- 2) ไปเก็บเองตามหน้างานก่อนขับรถในตอนเช้า 2 บริษัท ได้จำนวน 300 คน โดยเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 241 คน รวมเก็บข้อมูลได้ทั้งหมดจำนวน 440 คน ซึ่งเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 361 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามภูมิหลัง และแบบวัดจำนวน 8 ฉบับ ที่มีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า 6 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุดจริง ค่อนข้างจริง ไม่ค่อยจริง ไม่จริง และไม่จริงเลย คือ 1) แบบวัดพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่า โดยถามการกระทำและแสดงออกของพนักงานขับรถเช่าใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านก่อนขับรถ ด้านขณะขับรถ และด้านหลังขับรถ แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .809 2) แบบวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบโดยถามด้านการประเมินผลดีหรือผลเสีย ความพอใจหรือไม่พอใจ และความพร้อมหรือมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมรับผิดชอบ แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .693 3) แบบวัดการจัดการความเครียดจากการทำงานโดยถามด้านความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน มีความอดทน ควบคุมอารมณ์ได้ดี สามารถจัดการความเครียดในทางบวกด้วยวิธีการต่างๆ ได้ แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .739 4) แบบวัดบุคลิกภาพแบบเอโดยถามถึงบุคลิกลักษณะต่อสถานการณ์ที่เผชิญให้เห็นถึงการต่อสู้ แข่งขัน ความริบร้อน ความก้าวร้าว และความเป็นศัตรู แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .890 5) แบบวัดแรงจูงใจในการทำงานโดยถามด้านความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาส ความสำคัญหรือไม่สำคัญในผลตอบแทนต่าง ๆ และความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จ แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .927 6) แบบวัดความรู้ในการขับขี่โดยถามความรู้เกี่ยวกับกฎจราจร วิธีการขับขี่ให้ปลอดภัย และมารยาทในการขับขี่ แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .642 7) แบบวัดการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างโดยถามการรับรู้ของพนักงานขับ

รเดเชื่อว่าบุคคลรอบข้าง (หัวหน้างาน, ลูกค้ำ และ ฯลฯ) มีความตระหนักเกี่ยวกับการขับซื้ออย่างปลอดภัยอย่างไร และคนรอบข้างคิดว่าตนเองมีพฤติกรรมการทำงานด้าน ความรับผิดชอบหรือไม่ แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .863 และ 8) แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจาก หัวหน้าโดยถามเกี่ยวกับหัวหน้าให้การสนับสนุน ทางด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งของ แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .630

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง เพื่อทดสอบ สมมติฐานข้อ 1-3 และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Enter เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 4

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความแปรปรวน แบบสองทางในสมมติฐานที่ 1, 2 และ 3 (ตาราง 1) พบว่า ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคม คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและ

ความรู้ในการขับซื้อที่กับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงาน ขับรถเช่าด้านรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทั้ง 8 กลุ่มแต่อย่างใด ซึ่งไม่ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 ไม่พบปฏิสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคม คือ การรับรู้บรรทัดฐานทาง สังคมจากคนรอบข้าง และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม รับผิดชอบกับพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถ เช่าด้านรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน กลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทั้ง 8 กลุ่มแต่อย่างใด ซึ่งไม่ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 และพบ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคม คือ การ สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และเจตคติที่ดีต่อ พฤติกรรมรับผิดชอบต่อพฤติกรรมรับผิดชอบของ พนักงานขับรถเช่าด้านรวม อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ในกลุ่มประสบการณ์มาก ผลการวิเคราะห์ ข้อนี้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 บางส่วน

ตาราง 1 ภาพรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลในสมมติฐานที่ 1, 2 และ 3

กลุ่ม	จำนวน คน	สมมติฐานที่ 1			สมมติฐานที่ 2			สมมติฐานที่ 3		
		(ก)	(ข)	(กxข)	(ก)	(ง)	(กxง)	(ค)	(ง)	(คxง)
1. มรวม	361	18.48*	11.39*	0.57	0.06	62.50*	3.03	28.29*	43.48*	2.75
2. อายุน้อย	183	11.39*	18.48*	0.57	0.78	18.60*	0.68	21.07*	14.22*	0.59
3. อายุมาก	178	3.76	38.38*	0.42	0.27	48.19*	2.90	7.87*	32.68*	2.67
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	223	8.38*	27.37*	0.02	0.00	38.55*	0.53	12.95*	28.27*	0.54
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	138	6.28*	27.08*	2.32	0.21	22.15*	3.18	17.80*	17.33*	3.50
6. ประสบการณ์น้อย	212	16.00*	27.39*	0.95	1.54	21.50*	0.89	18.72*	18.30*	2.25
7. ประสบการณ์มาก	149	1.47	26.32*	0.22	1.32	45.52*	4.79*	7.61*	27.12*	0.26
8. เคยผ่านการอบรม	200	8.56*	25.12*	2.00	0.76	19.70*	2.27	20.51*	16.23*	2.31
9. ไม่เคยผ่านการอบรม	161	7.41*	31.06*	0.17	0.28	49.09*	1.06	7.55*	32.22*	0.93

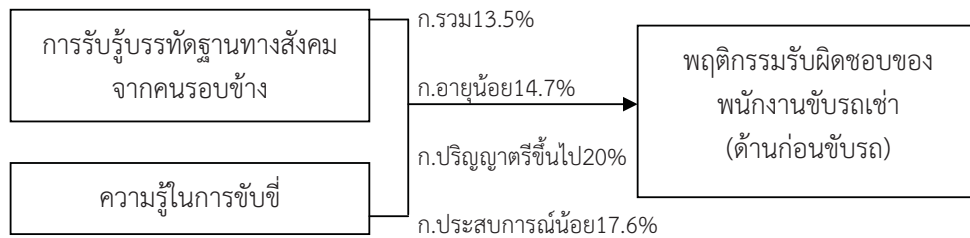
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมายเหตุ ตัวแปร (ก) คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง (ข) คือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า

(ค) คือ ความรู้ในการขับซื้อ (ง) คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อ

2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสอง ทาง พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคม คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และ ความรู้ในการขับซื้อ ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อ พนักงานขับรถเช่า ใน

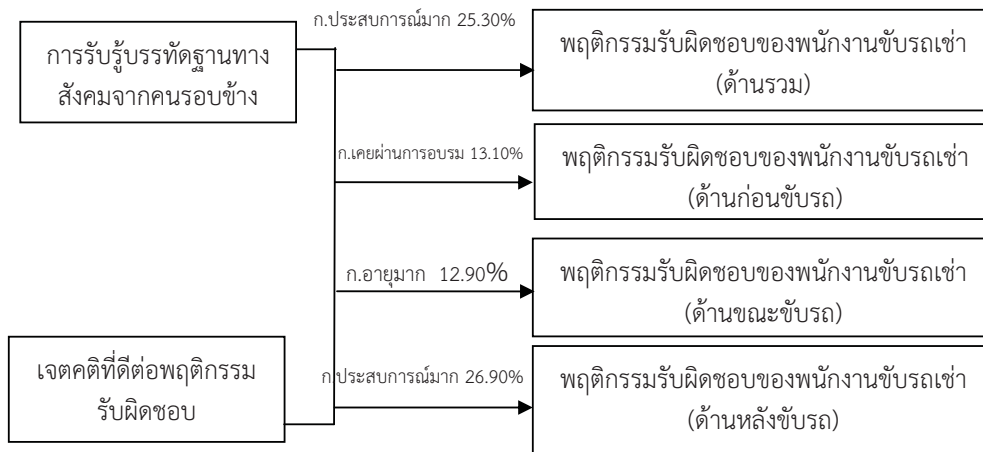
ด้านก่อนขับรถ คือ พนักงานขับรถเช่าในกลุ่มรวม ที่มี อายุน้อย จบปริญญาตรีขึ้นไป มีประสบการณ์น้อย และเคยผ่านการอบรม มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อ พนักงานขับรถเช่าด้านก่อนขับรถมาก ดัง ภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แสดงผลวิจัยที่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1

3. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคม คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่มีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าในด้านรวม และ 3 ด้านย่อย คือ พนักงานขับรถเช่าที่มีประสบการณ์มาก

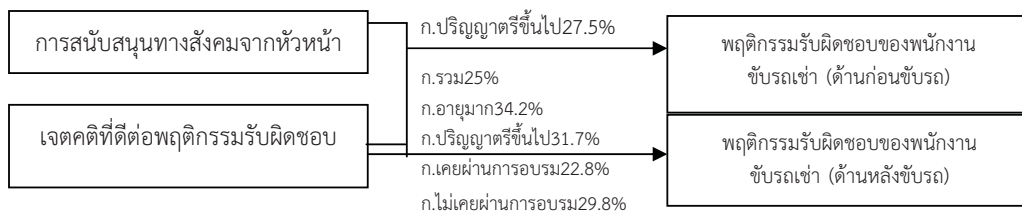
ในด้านรวมและด้านหลังขับรถ ส่วนเคยผ่านการอบรมในด้านก่อนขับรถ และมีอายุน้อยในด้านขณะขับรถ มีพฤติกรรมรับผิดชอบที่ดีมาก ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงผลวิจัยที่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2

4. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคม คือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบที่มีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าในด้าน 2 ด้านย่อย คือ พนักงานขับรถเช่าที่จบปริญญาตรีขึ้นไปมีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านก่อนขับรถมาก ส่วนพนักงานขับรถเช่าในกลุ่มรวม ที่มีอายุมาก จบปริญญาตรีขึ้นไป เคย

ผ่านการอบรม และไม่เคยผ่านการอบรมมีพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านหลังขับรถ ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงผลวิจัยที่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3

5. เพอร์เซ็ปต์การทำนายของตัวทำนายปัจจัยทางจิตสังคมในกลุ่มลักษณะสถานการณ์ทางสังคม ปัจจัยทางจิตสังคมในกลุ่มจิตลักษณะเดิม และปัจจัยทางจิตสังคมในกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ 7 ตัวแปร ร่วมกันสามารถทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านรวม และ 3 ด้านย่อย คือ ด้าน

ก่อนขับรถ ด้านขณะขับรถ และด้านหลังขับรถ ได้ 51.9%, 40.1%, 37.6% และ 45.3% ตามลำดับ (ตาราง 2) พบตัวทำนายที่สำคัญ คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบและความรู้ในการขับขี่ ในพฤติกรรมรับผิดชอบด้านรวม

ตาราง 2 ปริมาณการทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าด้านรวม และ 3 ด้านย่อย ด้วยตัวทำนายปัจจัยทางจิตสังคมในกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม ปัจจัยทางจิตสังคมในกลุ่มจิตลักษณะเดิม และปัจจัยทางจิตสังคมในกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ รวม 7 ตัวแปร

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

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เป็นตัวทำนาย

ตัวที่ 1 คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง

ตัวที่ 3 คือ บุคลิกภาพแบบเอ

ตัวที่ 5 คือ ความรู้ในการขับขี่

ตัวที่ 7 คือ การจัดการความเครียดจากการทำงาน

ตัวที่ 2 คือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า

ตัวที่ 4 คือ แรงจูงใจในการทำงาน

ตัวที่ 6 คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ

สรุปและอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และมีความรู้ในการขับที่สูงก่อนขับรถมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและมีความรู้ในการขับที่ต่ำ ผลเช่นนี้พบในกลุ่มรวม กลุ่มอายุน้อย กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มเคยผ่านการอบรมตามลำดับ ผลการวิจัยเช่นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของ รวิกาญจน์ เตือนดาว (2547:176-177) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับที่ปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ทั้ง 8 เขตการเดินรถ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และมีความรู้ในการขับที่ปลอดภัยมาก จะมีพฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการขับที่ปลอดภัยมากกว่า พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และมีความรู้ในการขับที่ปลอดภัยน้อย ซึ่งในงานวิจัยของ รวิกาญจน์ เตือนดาว (2547) นี้อาจจะไม่ได้พบในเรื่องของพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนฯ แต่ก็เทียบเคียงได้กับพฤติกรรมการขับที่ปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก.

2. จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบสูงก่อนขับรถมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่ำ ผลเช่นนี้พบในกลุ่มเคยผ่านการอบรม ส่วนพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบสูงก่อนขับรถมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่ำ ผลเช่นนี้พบในกลุ่มอายุน้อย และพนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทาง

สังคมจากคนรอบข้างและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบสูงด้านหลังขับรถมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่ำ ผลเช่นนี้พบในกลุ่มประสบการณ์มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544: 50,70,72,88,93,98) ที่พบว่ากลุ่มที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างด้านสิทธิมนุษยชนสูง มีพฤติกรรมตามจรรยาของพยาบาลและพฤติกรรมเคารพสิทธิผู้ป่วยได้สูงสุดร้อยละ 46.2 และในงานวิจัยของ ศุภินิษา ม่วงศรีงาม (2552: 74) ที่พบว่า เจตคติต่อพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยของนักบินเป็นปัจจัยสำคัญในการทำนายพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยได้สูงสุดร้อยละ 34.4 ซึ่งในงานวิจัย 2 เรื่องนี้อาจจะไม่ได้พบในเรื่องของพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนฯ แต่ก็เทียบเคียงได้กับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลและพฤติกรรมการบินของนักบิน

3. จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าพนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบสูงก่อนขับรถมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่ำ ผลเช่นนี้พบในกลุ่มประสบการณ์มาก และพนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบสูงด้านหลังขับรถมากกว่า พนักงานขับรถเช่าที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่ำ ผลเช่นนี้พบในกลุ่มรวม กลุ่มอายุน้อย กลุ่มอายุมาก กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป และกลุ่มไม่เคยผ่านการอบรม ตามลำดับ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญา ป่องรอด วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี และ สุภาพร ธนะชานันท์ (2554: 21) ที่พบว่า ลักษณะทางจิตและการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน เป็นปัจจัยสำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมได้สูงสุด ร้อยละ 57 และพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานมาก ถ้ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากจะเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานอย่างมี

จริยธรรมมากกว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานน้อยและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์น้อย

4. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างของปริมาณทำนายของตัวทำนายกลุ่มรวม 7 ตัวแปร กับตัวทำนายกลุ่มอื่นๆ จะพบว่า ตัวทำนายกลุ่มรวมสามารถทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าในปริมาณการทำนายเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5 โดยพบตัวทำนายสำคัญอันดับแรกของพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้าในด้านรวม คือ ตัวแปรเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจตคติเป็นความรู้สึกทางจิตใจที่อยู่ภายใต้อิทธิพลของสถานการณ์ ปัจจุบัน มีความไวต่อการแปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ที่บุคคลเผชิญอยู่ในปัจจุบัน โดยที่บุคคลจะมีเจตคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นเป็นผลมาจากการที่บุคคลได้มีประสบการณ์กับสิ่ง ๆ นั้น จะเห็นได้ว่าพนักงานขับรถเข้าที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบนั้นเป็นผลเนื่องมาจากความรู้สึก ความเข้าใจที่ดีต่อการขับรถของพนักงานขับรถเข้านั่นเอง ผลเช่นนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิกาญจน์ เดือนดาว (2547: 5) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. 8 เขตการเดินรถในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 413 คน พบว่า เมื่อรวมกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะสถานการณ์เข้าด้วยกัน เป็น 10 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมเตรียมตัวเพื่อการขับขี้อย่างปลอดภัย พฤติกรรมการขับขี้อย่างปลอดภัย และพฤติกรรมการขับขี้อย่างมีมารยาท ในพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. กลุ่มรวมได้ร้อยละ 20.20, 33.40 และ 41.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทางเพื่อศึกษาผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่าง พนักงานขับรถเข้าที่มีการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมากและมีความรู้ในการขับขี้นั้น เป็นพนักงานขับรถเข้า

ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านรวม ด้านก่อนขับรถ ด้านขณะขับ และด้านหลังขับรถ ดังนั้น หน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนาของบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ของพนักงานเช่า ควรพัฒนาให้พนักงานขับรถเข้ามีความรู้การขับรถเข้ามาถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานขับรถเข้าในบริษัทฯ พร้อมทั้งอบรมให้พนักงานขับรถเข้าทราบถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ที่บริษัทฯ วางไว้ และการขับรถยนต์อย่างไรให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจด้วย

2. จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทางเพื่อศึกษาผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่าง พนักงานขับรถเข้าที่มี 1) เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบและการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามาก และ 2) เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบและการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้างมาก เป็นพนักงานขับรถเข้าที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านรวม ด้านก่อนขับรถ ด้านขณะขับ และด้านหลังขับรถ ดังนั้น บริษัทฯ ควรพัฒนาในเรื่องเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเข้า และหัวหน้างานควรให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้คำปรึกษา แนะนำ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเป็นระยะ ๆ ตลอดจนให้คำแนะนำว่า บุคคลรอบข้างและผู้รับบริการมีความคาดหวังกับการทำงานของเขาอย่างไร เช่น บริษัทฯ คาดหวังให้พนักงานขับรถเข้ารับรู้เรื่องกฎระเบียบต่าง ๆ ของบริษัท และลูกค้าคาดหวังให้พนักงานขับรถเข้าขับรถด้วยความปลอดภัย เป็นต้น

3. จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Enter เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายพนักงานขับรถเข้าที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมรับผิดชอบมาก เป็นพนักงานขับรถเข้าที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านรวม และ 3 ด้านน้อยมาก ดังนั้นบริษัทฯ ควรพัฒนาในเรื่องเจตคติที่ดีของพนักงานขับรถเข้าให้มีมากขึ้น หรือรักษาไว้ไม่น้อยลงไปจากเดิม ส่วนพนักงานขับรถเข้าที่มีความรู้ในการขับขี้นั้น เป็นพนักงานขับรถเข้าที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านรวม ด้านก่อนขับรถ และด้านขณะขับรถมาก ดังนั้นบริษัทฯ ควรเสริมสร้างให้พนักงานขับรถเข้า

ได้มีความรู้เกี่ยวกับการขับรถเช่าในเรื่องต่าง ๆ ทั้งภายในหรือภายนอกบริษัท โดยการอบรม จัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ เทคนิควิธีการขับรถเช่าให้กับพนักงานขับรถเช่า และพนักงานขับรถเช่าที่มีแรงจูงใจในการทำงานมากเป็นพนักงานขับรถเช่าที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบด้านรวม ด้านก่อนและหลังขับรถตั้งนั้นบริษัทควรสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานขับรถเช่า เพื่อที่เขาจะได้ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากมีตัวแปรที่มีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าทั้งด้านรวมและ 3 ด้านย่อยน้อย ได้แก่ 1) การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง และ 2) การจัดการความเครียดจากการทำงาน ดังนั้น จึงควรทำการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อหาสาเหตุว่าเหตุใด ตัวแปรการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากคนรอบข้าง กับ การจัดการความเครียดจากการทำงาน มีความสามารถในการเป็นตัวทำนายน้อย

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลที่ผ่านมาทำให้ทราบว่าเหตุปัจจัยที่สำคัญหลายประการที่อาจเป็นสาเหตุของพฤติกรรมรับผิดชอบของพนักงานขับรถเช่าทั้งด้านรวมและ 3 ด้านย่อย ได้แก่ 1) ทักษะคนที่ติดต่อพฤติกรรมรับผิดชอบ 2) ความรู้ในการขับขี่ และ 3) แรงจูงใจในการทำงาน จึงควรมีการทำวิจัยเชิงทดลองที่เกี่ยวกับสาเหตุเหล่านี้ เพื่อสร้างชุดฝึกอบรมสำหรับพนักงานขับรถเช่าในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ เพื่อให้มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อ

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

พนักงานขับรถเช่าทั้งทางด้านจิตใจและสภาพแวดล้อมที่จะเอื้ออำนวยให้เกิดพฤติกรรมรับผิดชอบที่มีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

โกศล มีคุณ; และณรงค์ เทียมเมฆ. (2545). *ผลของการฝึกใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมที่มีต่อจิตลักษณะและพฤติกรรมจริยธรรมของครู*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

คณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2541). *รายงานการพิจารณาการศึกษาเรื่องการพัฒนาาระบบขนส่งสาธารณะ*. คณะกรรมการการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. งานจราจร. (2546). *ความรู้เพื่อการขับรถอย่างปลอดภัย*. สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.otp.go.th>.

จรรยา เกษศรีสังข์. (2537). *วิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชมพู พงษ์ศิริ. (2535). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ดวงเดือน พันธมนาวิน. (2541, พฤษภาคม- สิงหาคม). *รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมเพื่อการวิจัยสาเหตุของพฤติกรรมและการพัฒนาพฤติกรรมมนุษย์*. *วารสารทันตภิบาล*, 10(2), 105-108.

นิกุล ประทีปพิชัย. (2540). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์เขตการศึกษา 5*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- นิชาภัทร โพธิ์บาง. (2550). *ลักษณะจิตใจและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานราชการอย่างมีจริยธรรม*. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นีออน พิณประดิษฐ์; และคนอื่นๆ. (2546). *ตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมของพฤติกรรมการทำงานในข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 4*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- นันทนา สุริรักษา. (ม.ป.ป.). *จิตวิทยาทั่วไป*. (เอกสารประกอบคำสอน). กรุงเทพฯ: ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ปกิจ พรหมายน. (2531). *ความรู้และการปฏิบัติตนในการป้องกันอุบัติเหตุจากการจราจรของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปรินญา ป่องรอด วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี และ สุภาพร ณะชานันท์. (2554). *ลักษณะทางจิตและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของพนักงานโรงงานยาสูบกระทรวงการคลัง*. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา*, 4(1), 14-25.
- พระมหาจันทร์ธรรม อินทรีเกิด. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะและสถานการณ์ทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของอาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิร่วมกตัญญูในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา*, 2(1), 55-64.
- เพื่อนงานดอทคอม. (2546). *หมวดบริการรถเช่า, เช่ารถยนต์*. สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.friend.co.th/service/list1421-2.html>.
- รวิกาญจน์ เตือนดาว. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิสุทธิ์ อริยภิญโญ. (2539). *ตัวแปรทางจิตและสถานการณ์ในการขับขี่ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมขับขี่อย่างปลอดภัยของผู้ขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณินพนธ์ (วท.ม.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ศุภินธา ม่วงศรีงาม. (2552). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยของนักบินอากาศยานปีกหมุน สังกัดศูนย์การบินทหารบก*. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพัตรา ธรรมวงษ์. (2544). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน*. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานการวิจัยและขนส่ง. (2551, เมษายน – มิถุนายน). *วารสารสำนักงานการวิจัยและขนส่ง กรุงเทพมหานคร*, 7 (1).
- Hayman & Muriel Jane. (1985). *“The Relationships Between Teacher Motivation and Teacher Effectiveness among selected secondary school teachers”*, Dissertation Abstracts International.
- Lazarus & Folkman. (1984). *Stress Appraisal and Coping*. New York: Spring Publishing.
- Magnusson, D.; & Endler, N. S. (1977). *Interactional Psychology and Personality*. New York, NY: John Wiley & Sons.