

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)” กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยศึกษาตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน 2) เพื่ออธิบายและทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ด้วยตัวแปรจากทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งจำนวน 277 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของไอเจ็นต์ (Ajzen, 1988) ประกอบด้วย แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) แบบสอบถามการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) แบบสอบถามความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) แบบสอบถามเป็นมาตรจำแนกความหมาย (The Semantic Differential Scaling) โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อความที่มีคำตอบแบบมาตรประมาณค่า 7 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows 11 เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยมีทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .220, .336$ และ $.492$ ตามลำดับ)
2. ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .213$)
3. ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ได้คือ ทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) การคล้อยตามกลุ่ม

อ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ร่วมกัน ทำนายร้อยละ 96.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการทำนาย ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มากที่สุดคือ การรับรู้ ความสามารถในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) รองลงมาได้แก่ ทศนคติต่อ พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ตามลำดับ

4. ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ได้ คือ ทศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ ความสามารถในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 97.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการทำนายพฤติกรรม การให้บริการ (กิจกรรม CARE) มากที่สุดคือ การรับรู้ความสามารถในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) รองลงมาได้แก่ ทศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และการ คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ตามลำดับ

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ องค์การสามารถนำไปพิจารณาสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่ มีความเหมาะสมกับงานให้บริการ โดยคัดเลือกพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่องานให้บริการ ควบคู่ไป กับความรู้ความสามารถในด้านประกันภัยวินาศภัย และความรู้ด้านอื่นๆที่สามารถประยุกต์ใช้ให้ เข้ากับงานประกันวินาศภัย และกระตุ้นเร้าให้ผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำ - ไม่ทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานในองค์การ เพื่อให้เกิดการยอมรับและนำพฤติกรรมที่บุคคลอ้างอิงเหล่านั้นกระทำมาเป็นแบบอย่างในการ ประพฤติ ปฏิบัติตาม รวมถึงสามารถกำหนดแนวทางในการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และศักยภาพของพนักงานให้ตรงตามลักษณะงานที่พนักงานดูแลรับผิดชอบ อยู่ รวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานให้เหมาะสมกับงานให้บริการ อันนำไปสู่ความสำเร็จ ขององค์การในการครองความเป็นหนึ่งในงานด้านประกันวินาศภัย