

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและทบทวนแนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป็นแนวทางและกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior)
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ
3. ความสำคัญของพฤติกรรมการให้บริการที่มีต่อธุรกิจประกันภัย
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเหตุผลในการตั้งสมมติฐานในการวิจัย
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (A Theory of Reasoned Action) หรือ TRA ของฟิชไบน์และไอน์เซ็น (Fishbein and Ajzen, 1980 อ้างถึงใน ธีระพร อุวรรณโณ, 2535, น.290) ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อทำนายพฤติกรรมของบุคคลจากความตั้งใจ โดยมีข้อสมมติฐานว่าโดยปกติแล้วมนุษย์เป็นผู้ที่มีเหตุผล ข้อมูลต่างๆที่ได้รับจะนำมาใช้ประโยชน์อย่างมีระบบ ต่อมาปี 1985 ไอน์เซ็น ปรับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ให้สามารถอธิบายพฤติกรรมที่ไม่ได้อยู่ในการควบคุมของบุคคลอย่างเต็มที่ (incomplete volitional control) กล่าวคือ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลประสบปัญหาในการควบคุม ทำให้บุคคลไม่สามารถตัดสินใจได้แน่นอนว่าจะทำ – ไม่ทำ ต้องอาศัยโอกาสหรือทรัพยากรอื่นๆเช่น เงิน เวลา ทักษะ การร่วมมือจากบุคคลอื่น เป็นต้น แล้วเรียกทฤษฎีนี้ว่า “ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน” ซึ่งความแตกต่างที่สำคัญของทฤษฎีนี้กับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลอยู่ที่ปัจจัยการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioral control)

ในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของไอน์เซ็น (Ajzen, 1988 อ้างถึงใน ธีระพร อุวรรณโณ, 2535, น.297) เห็นว่าการจะบรรลุถึงเป้าหมายของพฤติกรรมไม่ได้ขึ้นอยู่กับเจตนาหรือความ

ต้องการของบุคคลเพียงอย่างเดียว ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจอื่นๆ อีกด้วย เช่น โอกาส และทรัพยากรที่จำเป็น ซึ่งสามารถขยายความได้ว่า ถ้าบุคคลมีโอกาสร ทรัพยากร และมีเจตนาที่จะทำพฤติกรรม เขาก็ควรทำพฤติกรรมนั้นๆ ได้สำเร็จ นอกจากนี้ไอน์สไตน์เห็นว่าควรจะมองการควบคุมของบุคคลเป็นเส้นต่อเนื่อง ในทางสุดโต่งทางหนึ่งเป็นพฤติกรรมที่ประสบปัญหาในการควบคุมของบุคคลน้อยมาก เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เมื่อบุคคลเข้าไปอยู่ในคูหาเลือกตั้งแล้ว เขาก็เลือกผู้สมัครได้ดังความตั้งใจ ในทางสุดโต่งอีกทางหนึ่งก็เป็นพฤติกรรมที่บุคคลประสบปัญหาในการควบคุมมาก เช่น การจาม แต่พฤติกรรมส่วนมากก็อยู่ระหว่างจุดสุดโต่งทั้ง 2 จุดนี้ ดังนั้นพฤติกรรมที่บุคคลตั้งใจจะทำอาจพิจารณาว่าเป็นเป้าหมายที่ความจำเป็นขึ้นกับความไม่แน่นอนในระดับหนึ่ง ซึ่งเราควรพิจารณาถึงหน่วยของพฤติกรรม – เป้าหมาย (behavior-goal units) และพิจารณาถึงเจตนาว่าเป็นแผนของการกระทำที่จะบรรลุถึงเป้าหมายทางพฤติกรรม (behavior-goals)

ปัจจัยที่ควบคุมให้เกิดพฤติกรรมมี 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยภายใน ได้แก่

1.1 ข้อมูล ทักษะ และความสามารถ บุคคลที่มีเจตนาจะทำพฤติกรรมบางอย่างหลังจากได้พยายามแล้วก็พบว่าเขาไม่สามารถทำสิ่งนั้นได้ เพราะขาดข้อมูล ทักษะ หรือความสามารถ เช่น นักท่องเที่ยวที่ไปติดค้างอยู่บนเกาะไม่สามารถกลับคืนแผ่นดินได้ใน 2 วัน เพราะขาดข้อมูลการพยากรณ์อากาศ หรือการจะมีลูกอีกคนก็ขึ้นกับปัจจัยของความสามารถมากกว่าจะขึ้นกับเจตนาเพียงอย่างเดียว และการลืมก็เป็นปัจจัยสำคัญเช่นกันที่ทำให้คนไม่ได้ทำสิ่งที่เขามีเจตนาไว้ เช่น คนที่ลืมไปบริจาคโลหิตตามที่ตั้งใจไว้

1.2 อารมณ์ และการจำต้องทำ พฤติกรรมหลายอย่างบุคคลใช้จิตใจควบคุมได้ยาก ได้แก่ การติดอ่าง การกระตุกที่ตา การกระทำขณะโกรธ เป็นต้น

2. ปัจจัยภายนอก ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลในการกำหนดว่าสถานการณ์จะส่งเสริมหรือขัดขวางการทำพฤติกรรม

2.1 เวลาและโอกาส บุคคลอาจขาดโอกาสที่จะทำพฤติกรรมที่ตั้งใจไว้เนื่องจากเหตุผลต่างๆ กัน เช่น ในงานวิจัยของโพมาซาร์ และแจคการ์ด (Pomazal and Jaccard, 1976 อ้างถึงในธีระพร อูรวรรณ, 2535, น.291) พบว่า นักศึกษาที่ไม่ได้ไปบริจาคโลหิตตามที่ตั้งใจไว้ เพราะเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดล่วงหน้า เช่น มีการสอบ การสัมภาษณ์เข้าทำงาน และเป็นหวัด ซึ่งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้นักศึกษาขาดโอกาสที่จะไปบริจาคโลหิต ในกรณีที่บุคคลมีโอกาสร

พฤติกรรมหลายครั้ง การขาดโอกาสเพียงครั้งเดียวอาจจะไม่ทำให้เขางดการทำพฤติกรรมนั้นโดยสิ้นเชิง และเขาอาจเลือกทำในโอกาสต่อไป

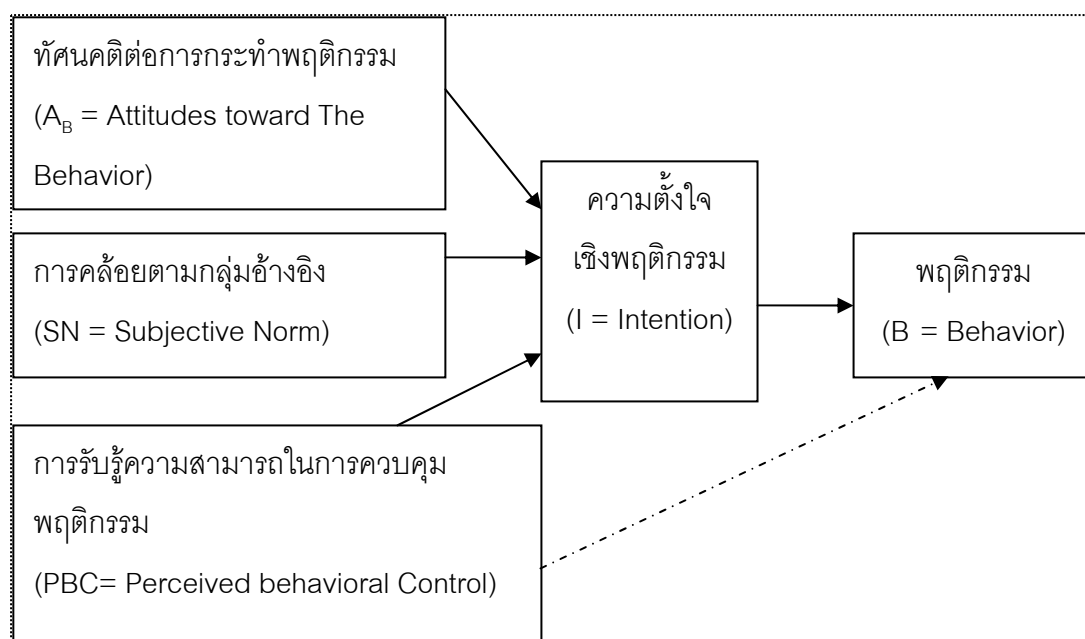
2.2 การขึ้นกับผู้อื่น บุคคลอาจไม่สามารถทำพฤติกรรมบางอย่างที่ตั้งใจจะทำได้ เพราะการทำพฤติกรรมนั้นมีส่วนที่ขึ้นอยู่กับผู้อื่น เช่น นายเอนด์กับเพื่อนจะไปรับประทานอาหารด้วยกัน ภายหลังเพื่อนโทรศัพท์มาบอกว่าไปรับประทานอาหารด้วยไม่ได้ นายเอนด์ก็จะงดการไปรับประทานอาหารนอกบ้านในวันและเวลาที่นัดกับเพื่อนไว้

กล่าวโดยสรุป การขาดโอกาสและการขึ้นกับผู้อื่น มักจะนำไปสู่การเปลี่ยนความตั้งใจหรือเจตนาในการทำพฤติกรรมเพียงชั่วคราวเท่านั้น

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน มีสาระสำคัญดังนี้

ภาพที่ 1

โครงสร้างพื้นฐานของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน



ที่มา : Ajzen, 1988 อ้างถึงใน วีระพร อุวรรณโน, 2535, น.292

โครงสร้างพื้นฐานของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ปรากฏในภาพที่ 1 ซึ่งอธิบายได้ว่า

ปัจจัยหลัก (central factor) ในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล คือ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention หรือ I) โดยความตั้งใจในทฤษฎีนี้หมายถึง ความตั้งใจที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้น ความตั้งใจเป็นปัจจัยการจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความตั้งใจจะ

เป็นตัวบ่งชี้ว่า บุคคลได้ทุ่มเทความพยายามมากน้อยเพียงใดที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น ยิ่งบุคคลมีความตั้งใจแน่วแน่และพยายามมากเพียงใด ความเป็นไปได้ที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมก็ยิ่งมีมากเท่านั้น

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ขึ้นกับตัวกำหนด 3 ตัว คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factor) คือ ทศนคติต่อการกระทำพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior หรือ A_B)
2. ปัจจัยทางสังคม (social factor) คือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm หรือ SN)
3. ปัจจัยควบคุม (control factor) คือ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control หรือ PBC)

ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward The Behavior)

ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward The Behavior หรือ A_B) หมายถึง การประเมินทางบวก – ลบ หรือเป็นการตัดสินว่าเป็นสิ่งที่ดี – เลว ของบุคคลต่อการกระทำพฤติกรรมหรือสนับสนุน –ต่อต้านการกระทำนั้น ถ้าบุคคลมีทัศนคติทางบวกต่อการกระทำพฤติกรรมนั้นมากเท่าใด บุคคลควรมีความตั้งใจหนักแน่นที่จะกระทำพฤติกรรมมากเท่านั้น หรือในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีทัศนคติทางลบต่อการกระทำพฤติกรรมนั้นมากเท่าใด บุคคลควรมีความตั้งใจหนักแน่นที่จะไม่กระทำพฤติกรรมมากเท่านั้น (Fishbein and Ajzen, 1980, pp.68-73)

ในการศึกษาทัศนคติตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของไอน์เซ็น (Ajzen, 1988 อ้างถึงใน นพมาศ ศรีขวัญ, 2547, น.27-21) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นองค์ประกอบส่วนบุคคลที่กำหนดความตั้งใจของบุคคลที่มีต่อการกระทำพฤติกรรมต่างๆ

องค์ประกอบของทัศนคติ โดยทั่วไปทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความคิดและสติปัญญา (Cognitive Component) เป็นความคิดการใช้ปัญญา การตอบสนองต่อบุคคล ในลักษณะของการรับรู้อันสืบเนื่องมาจากความคิด ความเชื่อ และความเข้าใจ
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์ (Affective Component) เป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า ต่างเป็นผลจากการที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้า นั้น
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) คือ ความโน้มเอียงที่บุคคลจะตอบสนองต่อสิ่งเร้า ในทิศทางเดียวกันหรือตรงกันข้ามขึ้นอยู่กับความเชื่อ

ฟิชบายน์และไอน์เซ็น (Fishbein and Ajzen, 1980, pp.54-55) ได้เสนอการวัดทัศนคติต่อพฤติกรรม 2 วิธีคือ การวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมโดยทางตรงและทางอ้อม หรือวัดจากความเชื่อ (belief based measure) ทัศนคติที่วัดโดยทางอ้อมจากความเชื่อเป็นตัวกำหนดทัศนคติทางตรง

การวัดทัศนคติทางตรง สามารถใช้มาตรวัดทัศนคติอื่นๆ เช่น มาตรรวมการประมาณค่าของลิเคิร์ต มาตรอันตรภาคปรากฏเท่ากันของเธอร์สโตน หรือมาตรกัตต์แมน เข้ามาวัดแทนก็ได้ แต่มาตรที่นิยมใช้กันมากคือ มาตรจำแนกความหมาย (The Semantic Differential Scaling) ของ ออสกู๊ดและคณะ (Osgood, Suci, and Tannenbaum, 1957 อ้างถึงใน ธีระพร อุวรรณโณ, 2535, น.261) โดยใช้ค่าคุณศัพท์ขั้วคู่ (bipolar) และมีติการประเมินในการวัดทัศนคติ แม้ว่าการจำกัดการวัดทัศนคติอยู่กับการประเมินเพียงอย่างเดียว อาจไม่ได้จับภาพที่ซับซ้อนของทัศนคติได้ทั้งหมด แต่ถือว่าได้จับภาพส่วนที่สำคัญที่สุดของทัศนคติ นอกจากนี้การวัดทัศนคติและความเชื่อต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นการวัดระดับบุคคลไม่ใช่การวัดระดับทั่วไป เช่น

สำหรับการกระทำพฤติกรรมการให้บริการแบบแคร่คุณทุกอย่างก้าว เป็นสิ่งที่

ดี : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ดี
7 6 5 4 3 2 1

เป็นประโยชน์ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นโทษ
7 6 5 4 3 2 1

น่าพึงพอใจ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่น่าพึงพอใจ
7 6 5 4 3 2 1

คำตอบในแต่ละมาตรให้คะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 7 ผลรวมคะแนนที่ได้เหล่านี้ เป็นการวัดทัศนคติทางตรงต่อพฤติกรรม

การวัดทัศนคติทางอ้อมหรือทัศนคติที่วัดจากความเชื่อ ถูกกำหนดจากผลรวมของผลคูณระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำ (Behavioral Beliefs หรือ b) และการประเมินผลของการกระทำ (Evaluation of Consequences หรือ e) จากทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมนี้จะเป็นตัวที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติทางตรงต่อพฤติกรรม ทัศนคติทางอ้อมได้มาจากความเชื่อเด่นชัดที่เกิดจากการกระตุ้นความเชื่อ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามเกี่ยวกับผล

ของการกระทำพฤติกรรมต่อเป้าหมาย เช่น การหาความเชื่อที่เป็นรากฐานของทัศนคติของบุคคล ต่อการกระทำพฤติกรรมการให้บริการแบบแคร่คุณทุกอย่างก้าว อาจทำได้โดยการถามคำถามต่อไปนี้ “การกระทำพฤติกรรมการให้บริการแบบแคร่คุณทุกอย่างก้าวของพนักงาน พนักงานคิดว่าหากพนักงาน ทำพฤติกรรมการให้บริการแบบแคร่คุณทุกอย่างก้าวแล้วจะทำให้เกิดผลอะไรตามมาบ้าง”

ต่อจากนั้นนำคำถามข้างต้นนี้ไปถามกลุ่มคนที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างประมาณตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป นำคำตอบที่ได้มาจัดกลุ่มรวมความเชื่อที่คล้ายคลึงกันไว้กลุ่มเดียวกัน และเรียงลำดับ ความถี่จากสูงสุดไปต่ำสุด เกณฑ์ในการเลือกความเชื่อไปสร้างมาตรมี 3 วิธี คือ

- 1) เลือกความเชื่อที่มีความถี่สูงสุด 10 – 12 ตัว
- 2) เลือกความเชื่อที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละในระดับหนึ่งกล่าวถึง เช่น ที่กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 10 หรือ 20 กล่าวถึง
- 3) เลือกความเชื่อที่มีความถี่สูงสุดตามลำดับลงไปให้ได้ความถี่สะสมประมาณร้อยละ 75

ดังนั้นเมื่อต้องการทราบทัศนคติต่อการกระทำพฤติกรรมของบุคคลจึงจำเป็นต้องประเมิน ความเชื่อเด่นชัด โดยนำความเชื่อเหล่านี้มาสร้างเป็นมาตรการประเมินความหนักแน่นของความ เชื่อ และการประเมินผลลัพธ์ของการกระทำ โดยใช้ค่าคุณศัพท์ที่เป็นขั้วคู่ประกอบกับมาตร 7 ช่วง ให้คะแนนจาก 1 – 7 เพื่อง่ายต่อการตีความหมาย

ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำและการประเมินผลของการ กระทำกับทัศนคติต่อพฤติกรรม สามารถเขียนเป็นสมการได้ว่า

$$A_B = \sum_{i=1}^n b_i e_i$$

เมื่อ n คือ จำนวนความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำ

A_B = ทัศนคติต่อพฤติกรรม

b_i = ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม

e_i = การประเมินผลการกระทำ

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm หรือ SN) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าบุคคลอื่น ๆ ที่มีความสำคัญกับตนต้องการหรือไม่ต้องการให้ตนกระทำพฤติกรรมนั้นๆ (Fishbein and Ajzen, 1980, pp.57)

พิชบาเยนและไอน์เซ็น (Fishbein and Ajzen, 1980, pp.68-73 อ้างถึงใน นพมาศ ศรีขวัญ, 2547, น.30) ได้เสนอวิธีการวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงไว้ 2 วิธี คือ การวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงโดยทางตรงและโดยทางอ้อม

การวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงโดยทางตรง เป็นการประเมินความเชื่อของบุคคลที่มีต่อความคิดเห็นของบุคคลส่วนมากที่มีความสำคัญสำหรับเขา คิดว่าเขาควรหรือไม่ควรทำพฤติกรรมนั้นๆ

การวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงโดยทางอ้อม ได้จากผลรวมของผลคูณระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มอ้างอิงต่อการกระทำของตน (Normative Beliefs หรือ NB) ซึ่งหมายถึง ความเชื่อว่าบุคคลแต่ละคนที่อยู่ในกลุ่มอ้างอิงต้องการให้ตนทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้นเพียงใดและแรงจูงใจที่จะคล้อยตามความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิง (Motivation to Comply หรือ MC) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าตนต้องการทำตามที่กลุ่มอ้างอิงต้องการให้ตนทำเพียงใด โดยที่กลุ่มอ้างอิงในที่นี้ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อบุคคลผู้นั้น การหาความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง อาจทำได้โดยการถามคำถามต่อไปนี้

“การทำพฤติกรรมการให้บริการแบบแคร้คุณทุกอย่างก้าวของพนักงาน ท่านคิดว่ามีบุคคลใดบ้างที่มีความสำคัญต่อท่านที่ท่านนึกถึงเมื่อท่านจะทำพฤติกรรมการให้บริการแบบแคร้คุณทุกอย่างก้าว”

จากนั้นทำการคัดเลือกความเชื่อเด่นชัดเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง เช่นเดียวกับการคัดเลือกความเชื่อเด่นชัดเกี่ยวกับทัศนคติต่อพฤติกรรม โดยพิจารณาเฉพาะกลุ่มอ้างอิงที่มีความถี่สูง เมื่อได้กลุ่มอ้างอิงเด่นชัดแล้วก็สามารถนำไปสร้างมาตรวัดความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงได้ ดังตัวอย่าง

หัวหน้าของฉันคิดว่าฉันควรทำพฤติกรรมการให้บริการแบบแคร้คุณทุกอย่างก้าว
เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้
7 6 5 4 3 2 1

และสร้างมาตรวัดแรงจูงใจที่จะคล้อยตามความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิง ดังตัวอย่าง

โดยทั่วไปขั้นตอนการทำงานในสิ่งที่หัวหน้าต้องการให้ทำ

เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้

7 6 5 4 3 2 1

ดังนั้นเมื่อต้องการทราบการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงจึงจำเป็นต้องประเมินความเชื่อ

เด่นชัด โดยนำความเชื่อเหล่านี้มาสร้างเป็นมาตรการประเมินความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงและการประเมินแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตามความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิง โดยใช้คำคุณศัพท์ที่เป็นขั้วคู่ประกอบด้วยมาตร 7 ช่วง

ในการวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงจะต้องมีความสอดคล้องกันในแง่ของการกระทำ

เป้าหมาย บริบทและเวลา ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงและแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง สามารถเขียนเป็นสมการได้ว่า

m

$$SN = \sum_{i=1}^m NB_i MC_i$$

เมื่อ m คือ จำนวนแหล่งหรือกลุ่มอ้างอิง

SN = การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

NB_i = ความเชื่อตามกลุ่มอ้างอิง

MC_i = แรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control)

การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control หรือ PBC) เป็นการรับรู้ของบุคคลว่า เป็นการง่ายหรือยากที่จะทำพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งเป็นการสะท้อนจากประสบการณ์ในอดีต และการคาดคะเนปัจจัยที่เอื้ออำนวยหรือเป็นอุปสรรค การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (PBC) ขึ้นอยู่กับผลรวมของผลคูณระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุม (Control Beliefs หรือ C) และการรับรู้การควบคุม (Perceived Power หรือ P) ความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุม หมายถึง ความเชื่อเกี่ยวกับการมีหรือไม่มีทรัพยากรหรือโอกาสที่จำเป็นในการทำพฤติกรรม ซึ่งความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุมอาจได้รับอิทธิพลจาก

- 1) ประสบการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมนั้นๆในอดีต
- 2) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการบอกเล่าจากผู้อื่นเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้นๆ

- 3) การสังเกตจากประสบการณ์ของคนคุ้นเคยและเพื่อน
 - 4) มีตัวแปรอื่นๆที่เพิ่มหรือลด การรับรู้ความยากของการกระทำพฤติกรรมนั้นๆ
- ส่วนการรับรู้การควบคุม หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่ามีปัจจัยควบคุมบางอย่างที่สามารถใช้อำนวยหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น

กฎเกณฑ์ทั่วไปมีว่าหากทัศนคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มมีค่าเป็นบวกเพียงไร และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมมีความหมายในแง่แรงจูงใจสำหรับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม บุคคลที่เชื่อว่าเขาไม่มีทรัพยากรหรือโอกาสที่จะทำพฤติกรรมนั้นๆก็จะเป็นคนที่ไม่มีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่หนักแน่นที่จะทำพฤติกรรมนั้น แม้ว่าเขาจะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมในเชิงบวก และเชื่อว่าคนที่สำคัญสำหรับเขายินดีให้เขาทำพฤติกรรมนั้นก็ตาม ดังนั้นการรับรู้ความสามารถในการควบคุมจะสัมพันธ์กับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยไม่ผ่านทัศนคติเชิงพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หรืออีกนัยหนึ่งการรับรู้ความสามารถในการควบคุมอาจสัมพันธ์กับพฤติกรรมโดยไม่ผ่านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยเฉพาะในกรณีที่บุคคลมีการรับรู้ความสามารถในการควบคุมตรงกับความเป็นจริง บางกรณีการรับรู้ความสามารถในการควบคุมอาจไม่สะท้อนความสามารถในการควบคุมอย่างแท้จริง เช่น กรณีที่บุคคลมีข้อมูลน้อยเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น กรณีที่ข้อกำหนดในการทำพฤติกรรมหรือทรัพยากรที่มีเปลี่ยนไป หรือกรณีที่มีตัวแปรใหม่ขึ้นในสถานการณ์นั้น ในกรณีเหล่านี้การวัดการรับรู้ความสามารถในการควบคุมจะช่วยได้น้อยในการทำนายพฤติกรรม

ในปี ค.ศ. 1986 ไอน์เซ็นและแมดเดน (ธีระพร อุวรรณโณ, น.298) ได้เสนอวิธีการวัดการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมไว้ 2 วิธี คือ การวัดการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมโดยตรงและโดยทางอ้อม

การวัดการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมโดยตรง เป็นการสะท้อนถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความยากง่ายในการทำพฤติกรรมนั้นๆ โดยการถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบถึงความรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถที่เขาจะควบคุมการกระทำนั้น บนมาตรา 7 ช่วง ที่มีคำตอบ 2 ขั้ว เช่น

สำหรับการทำนายพฤติกรรมการให้บริการแบบแคร่คุณทุกอย่างก้าวเป็นสิ่งที่

ง่าย : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ยาก

7 6 5 4 3 2 1

การวัดการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมโดยทางอ้อม ได้จากผลรวมของ ผลคูณระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุมและการรับรู้การควบคุม สำหรับการหาความเชื่อ เกี่ยวกับการควบคุมใช้วิธีเดียวกับการหาความเชื่อเด่นชัดของทัศนคติต่อการกระทำพฤติกรรมและ ความเชื่อของกลุ่มอ้างอิง โดยการถามคำถามให้กลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างตอบเกี่ยวกับ ปัจจัยสนับสนุนหรือขัดขวางต่อการทำพฤติกรรมนั้น ดังนี้

“การทำพฤติกรรมการให้บริการแบบแคร่คุณทุกอย่างก้าวของพนักงาน พนักงานคิดว่า หากพนักงานทำพฤติกรรมการให้บริการแบบแคร่คุณทุกอย่างก้าว มีปัจจัยอะไรที่ส่งเสริมหรือ ขัดขวางการทำพฤติกรรมแบบแคร่ของพนักงาน”

จากนั้นทำการคัดเลือกปัจจัยเด่นชัดที่มีความถี่สูง แล้วนำไปสร้างมาตรวัดความเชื่อ เกี่ยวกับการควบคุม ดังตัวอย่าง

โอกาสที่ฉันจะทำพฤติกรรมให้บริการแบบแคร่คุณทุกอย่างก้าว

มีมาก : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : มีน้อย

7 6 5 4 3 2 1

ดังนั้นเมื่อต้องการทราบการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมจึงจำเป็นต้อง ประเมินความเชื่อเด่นชัด โดยนำความเชื่อเหล่านี้มาสร้างเป็นมาตรการประเมินความเชื่อเกี่ยวกับการ ควบคุมพฤติกรรมและการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม โดยใช้คำคุณศัพท์ที่เป็น ขั้วคู่ประกอบกับมาตร 7 ช่วง

ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกับความ เชื่อเกี่ยวกับการควบคุมและการรับรู้การควบคุม สามารถเขียนเป็นสมการได้ว่า

$$PBC = \sum_{i=1}^q C_i P_i$$

เมื่อ q คือ จำนวนปัจจัย

PBC = การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

C_i = ความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

P_i = การรับรู้อำนาจของปัจจัยควบคุม

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Intention)

ความตั้งใจหรือความตั้งใจเชิงพฤติกรรมหมายถึง เจตนาหรือความต้องการที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้นๆ สำหรับพฤติกรรมที่อยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลอย่างเต็มที่ ความตั้งใจเพียงตัวเดียวก็เพียงพอที่จะทำพฤติกรรมได้ นั่นคือ ยิ่งบุคคลมีความตั้งใจที่แน่วแน่ในการทำพฤติกรรม บุคคลยิ่งมีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้น แต่สำหรับพฤติกรรมที่บุคคลประสบปัญหาในการควบคุมมาก ความตั้งใจเพียงตัวเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะใช้ทำนายพฤติกรรมได้อย่างแม่นยำ อาจมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจกับพฤติกรรม ปัจจัยเหล่านี้ อาจจะเป็นโอกาสหรือทรัพยากรเช่น เวลา เงิน ทักษะ ความร่วมมือจากผู้อื่น เป็นต้น

กฎเกณฑ์ทั่วไปมีว่า หากความตั้งใจในการจะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมมีความหนักแน่นต่ำ การมีสถานการณ์ที่ไม่คาดคะเนล่วงหน้าเพียงเล็กน้อยก็อาจมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนความตั้งใจของบุคคลได้ แต่ถ้าหากความตั้งใจของบุคคลมีความหนักแน่นสูง การได้รับข้อมูลใหม่มักจะไม่เพียงพอให้บุคคลเปลี่ยนความตั้งใจในการทำพฤติกรรมได้

ความสัมพันธ์เชิงสัมพัทธ์ของทัศนคติต่อการกระทำพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

ความตั้งใจของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความสำคัญเชิงสัมพัทธ์ขององค์ประกอบทั้ง 3 ของแต่ละบุคคล โดยที่องค์ประกอบทั้งสามจะมีน้ำหนักที่บ่งบอกถึงความสำคัญเชิงสัมพัทธ์ที่เป็นตัวกำหนดความตั้งใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมอีกทอดหนึ่ง น้ำหนักความสำคัญเชิงสัมพัทธ์นี้อาจเปลี่ยนแปลงได้จากพฤติกรรมหนึ่งไปสู่อีกพฤติกรรมหนึ่ง และจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่อีกสถานการณ์หนึ่ง นั่นคือในบางพฤติกรรมอาจพบว่าทัศนคติต่อการกระทำพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมมากกว่าการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุม พฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจพบว่าทัศนคติต่อการกระทำพฤติกรรม และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม มากกว่าการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หรือทัศนคติต่อการกระทำพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจพๆกัน และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมกับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมสามารถทำนายพฤติกรรมได้ (Ajzen, 1991 อ้างถึง ในมันทนา สิริวัตโนภาส, 2538)

จากสมการทั้ง 3 สมการดังกล่าวข้างต้นสามารถเขียนเป็นสมการทำนายได้ดังนี้

$$B \sim I = (A_B \cdot \beta_1 + SN \cdot \beta_2 + PBC \cdot \beta_3)$$

เมื่อ $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ เป็นน้ำหนักที่ได้จากการคำนวณสมการถดถอยพหุคูณ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการ

ความหมายของพฤติกรรม (Behavior)

ซิมบาร์โด (Zimbardo, 1996 อ้างถึงใน เรียม ศรีทอง, 2542, น.5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์ต่างๆ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522, น.1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือกริยาที่ปรากฏออกมาทางร่างกาย ทางกล้ามเนื้อ ทางสมอง ทางอารมณ์ และทางความรู้สึกนึกคิด ซึ่งโดยปกติมนุษย์และสัตว์ย่อมแสดงออกมาให้เป็นสิ่งที่สังเกตเห็นได้ชัด และเห็นไม่ได้ชัด ซึ่งขึ้นอยู่กับ การตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นเป็นสำคัญ

โยธิน คັນสนยุทธ และ จุมพล พูลภัทรชีวิน (2546, น.6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำต่างๆของมนุษย์หรือสัตว์ ซึ่งแบ่งเป็นพฤติกรรมภายนอก และ พฤติกรรมภายใน

ประสาน หอมพลู และทิพวรรณ หอมพลู (2537, น.3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า

1. การกระทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีสิ่งมีชีวิตและบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้จากการกระทำกิจกรรมเหล่านั้น ซึ่งมีทั้งทางดีและทางไม่ดี เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ เสียใจ ฯลฯ สิ่งต่างๆเหล่านี้เป็นผลจากกระบวนการทางจิตวิทยา ได้แก่ การสนใจ การเรียนรู้ การจำ การลืม และ ความรู้สึกนึกคิด

2. กระบวนการต่างๆของบุคคลที่ปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นออกมาในรูปของการกระทำ หรือการแสดงออกของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง อยู่ภายใต้กลไกของความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง ลักษณะการกระทำหรือการแสดงออกของมนุษย์ต่อเหตุการณ์ หรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งสามารถสังเกตการกระทำหรือการแสดงออกนั้นๆได้

ประเภทของพฤติกรรม

ไพบูลย์ เทวรักษ์ (2537, น.3-6) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำ การแสดงออก หรืออากัปกริยาของอินทรีย์ (Organism) ทั้งในส่วนที่เจ้าของพฤติกรรมเองเท่านั้นที่รู้ได้ และในส่วนที่บุคคลอื่นอยู่ในวิสัยที่จะรู้ได้ โดยจำแนกพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท ใช้เกณฑ์ “ผู้รู้พฤติกรรม” ดังนี้

1. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) คือ พฤติกรรมที่เจ้าของพฤติกรรมเท่านั้นที่รู้ บุคคลอื่นที่มีใช้เจ้าของพฤติกรรมไม่สามารถที่จะรับรู้ได้โดยตรง ถ้าไม่แสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก

2. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) คือ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นนอกจากเจ้าของพฤติกรรมสามารถที่จะรู้ได้ โดยอาศัยการสังเกต (Observation)

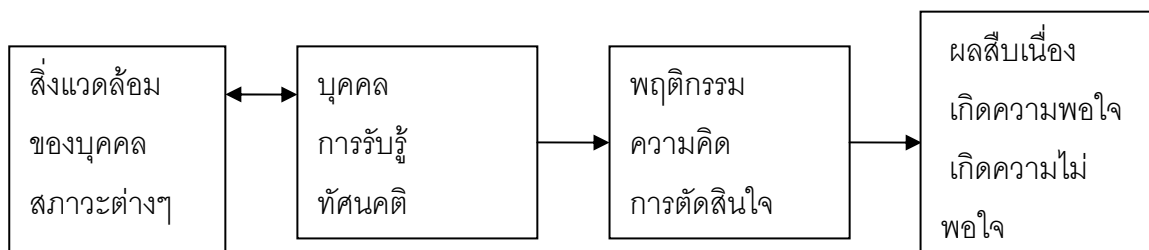
จากประเภทของพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1) พฤติกรรมภายใน คือ พฤติกรรมที่เจ้าของพฤติกรรมเท่านั้นที่รู้ เช่น การมองเห็น การได้ยิน 2) พฤติกรรมภายนอก คือ พฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตเห็นได้ เช่น การกระทำ การเคลื่อนไหว เป็นต้น

กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรม

พฤติกรรมของบุคคลในองค์การเป็นผลมาจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นบุคคล สิ่งของ เหตุการณ์ต่างๆ และองค์ประกอบภายในตัวบุคคล ได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยา ประกอบด้วย การรับรู้ ทักษะ ค่านิยม องค์ประกอบทั้งสองนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในด้านความคิด การตัดสินใจ การประเมินค่า การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ฯลฯ เป็นต้น พฤติกรรมของบุคคลนี้เมื่อปฏิบัติไปแล้วย่อมมีผลสืบเนื่องมาจากการทำพฤติกรรมนั้น ผลสืบเนื่องอาจจะเป็นไปได้ทั้งในลักษณะที่เป็นความพอใจและความไม่พอใจแก่บุคคล ถ้าผลสืบเนื่องใดนำความพอใจมาให้บุคคลก็มักจะทำพฤติกรรมนั้นซ้ำอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าผลสืบเนื่องนั้นนำความไม่พอใจมาสู่บุคคล บุคคลก็จะพยายามทำพฤติกรรมใหม่ (เทพพนม และ สวิง, 2540, น.6)

ภาพที่ 2

ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อม กระบวนการทางจิตวิทยาในตัวบุคคล พฤติกรรมและผลสืบเนื่อง



ที่มา : เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540, น.6

ความหมายของพฤติกรรมการทำงานบริการ

พฤติกรรม ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า “เป็นการกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด และความรู้สึกที่ตอบสนองกับสิ่งเร้า” นักจิตวิทยาได้จำแนกพฤติกรรมออกเป็น 2 แบบ คือ พฤติกรรมเปิดเผย เป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ และพฤติกรรมปกปิด เป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สามารถใช้เครื่องมือช่วยวัด เช่น ความคิด อารมณ์ การรับรู้ (ชุดา จิตพิทักษ์ 2528, น.6)

เดซี (Deci, 1972 อ้างถึงใน อารี เพชรผุด 2537, น. 99-100) กล่าวว่า พฤติกรรมเกิดจากความต้องการและบุคคลจะแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวัง เมื่อบุคคลมีความต้องการก็จะตั้งเป้าหมายที่เชื่อว่าจะทำให้เกิดความพึงพอใจในความต้องการของบุคคล ดังนั้นคนที่แสดงพฤติกรรมก็เพราะต้องการให้เป้าหมายสำเร็จ เป้าหมายนี้อาจเป็นระยะสั้นหรือเป้าหมายระยะยาวได้ ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมในปัจจุบัน และทิววรรณ จินจำง (2542, น.10) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่าเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นหลังจากความรู้สึกนึกคิด หรือท่าทีของผู้ปฏิบัติงาน โดยแสดงพฤติกรรมออกในรูปของการร่วมมือประสานงานระหว่างบุคคลในหน่วยงานและบุคคลกับองค์กร สังเกตได้จากความถี่ของพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ส่วนความหมายของการบริการ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, น.457) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ว่าหมายถึง “ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ”

ชูษณะ รุ่งปัจฉิม (2538, น.181) กล่าวว่า การบริการ หรือ Service มีความหมาย 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional approach)

ความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ ในแง่การบริการจึงเป็นเรื่องของการปะทะสังสรรค์ หรือการมีภาระกระทำระหว่างกันของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของ การประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ ซึ่งถือเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆ ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์กัน ซึ่งในแง่การบริการตามความหมายที่สองนี้ จะมีขอบเขตที่กว้างกว่าในความหมายแรก หรืออาจจะกล่าวอีกนัยได้ว่า การบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายระดับสถาบัน

วีรพงษ์ เฉลิจรีรัตน์ (2539, น.6) ได้กล่าวว่า บริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม หรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมาย หรือมีความตั้งใจในการส่งมอบนั้น

สมิต สัตถุกร (2542, น.8) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น โดยได้แยกพิจารณาลักษณะของการบริการดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยจะเห็นได้จากการกระทำมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลตลอดเวลาและแปลผลได้รวดเร็ว

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม

3. เป็นสิ่งที่คุณคนได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีจะต้องมีอัธยาศัยดี มีมิตรไมตรีเอาใจใส่ สนใจในงาน แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม วาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา กระตือรือร้น มีวินัย และซื่อสัตย์

จากความหมายของการบริการที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ การปฏิบัติที่เป็นการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ เป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์

ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยสิ่งที่ส่งมอบคุณค่าอาจจะเป็นสิ่งที่จับต้อง และสัมผัสเห็นได้ยาก ไม่มีความคงทน และไม่เกี่ยวข้องกับการครอบครองทรัพย์สิน

จึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมการให้บริการ เป็นการกระทำหรือสิ่งที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกของผู้ให้บริการที่เป็นความสามารถในการรับรู้ในการทำงานบริการของตนเอง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

องค์ประกอบของการบริการ

อุตสาหกรรมบริการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในหลายฝ่ายซึ่งต่างฝ่ายก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ ชูษณะ รุ่งปัจฉิม (2538, น.181) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญของการบริการว่าประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

1. ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึง องค์การที่ประกอบธุรกิจบริการและบุคลากร หรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ หรืออีกนัยหนึ่ง คือ วิธีการให้บริการ
3. ผู้รับบริการ มีองค์ประกอบที่แตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ ยกตัวอย่างในเรื่อง ผู้รับบริการ หากเป็นการบริการสาธารณะ ผู้รับบริการก็มักหมายถึง ประชาชนโดยทั่วไป ในขณะที่การบริการทางด้านธุรกิจจะหมายถึงเฉพาะผู้ที่มาซื้อบริการนั้นๆ

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการ

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Victor Vroom's Expectancy Theory) วรูม (อ้างถึงใน ชูศักดิ์ เจนประโคน 2546, น.48-52) เชื่อว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากจิตสำนึก (Conscious choices) และการที่บุคคลจะทุ่มเทชีวิตจิตใจให้กับงานมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นกับความคาดหวังในสิ่งที่เขาต้องการจะได้จากงานที่ทำ โดยเลือกว่าจะทำอะไร คาดหวังจะทำอะไรให้สำเร็จ และการมีค่านิยมต่อสิ่งต่างๆที่จะได้รับจากงาน และทำให้เข้าใจเป้าหมายของบุคคล การที่ผู้บริหารองค์การต้องการสร้างพลังให้เกิดสมรรถนะแก่พนักงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ของงานนั้นๆ จะต้องเข้าใจพลังทางพฤติกรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในจิตใต้สำนึก และสามารถดึงสิ่งเหล่านั้นออกมาใช้เพื่อให้เกิดการสร้างสรรคบุคลากรในองค์การ ต้องใช้เทคนิค ความยืดหยุ่น ตามสภาพการณ์ที่เหมาะสมกับกาลเทศะต้องรู้ความแตกต่างระหว่างบุคคลที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอริซเบิร์ก (Frederick Herzberg's Two Factors Theory) เฮอริซเบิร์ก (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ 2541, น.100) เป็นทฤษฎีที่ศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลทำงานโดยพิจารณาปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีสองปัจจัย ได้แก่ ประการแรก ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ เป็นตัวส่งเสริมให้คนทำงานและดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยหรือที่เรียกว่า แรงจูงใจภายนอก ประการที่สอง ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้คนพอใจในงานที่ทำ มีความรู้สึกในด้านดี หรือที่เรียกว่าแรงจูงใจภายใน จึงเป็นองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของคน โดยการปลูกฝังให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น ลดเวลางาน เพิ่มค่าจ้าง เพิ่มผลประโยชน์พิเศษ การอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การให้คำแนะนำปรึกษา เป็นต้น

จากแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมการให้บริการเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นภายหลังจากความรู้สึกนึกคิดหรือท่าทีที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออก และคุณภาพของการทำงานจะดีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และผู้วิจัยสามารถจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานในองค์การที่เป็นการรับรู้ในการทำงานของตนเอง รวม 4 ด้าน ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การได้ให้แนวคิดไว้ และได้มีการนิยามพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรมCARE) ไว้ดังนี้

C = Customer ลูกค้ามาเป็นทีหนึ่ง

มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทั้งลูกค้าภายนอก คู่ค้า และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมถึงลูกค้าภายในองค์การ ซึ่งได้แก่ พนักงานทุกหน่วยงาน ด้วยการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้ายิ่งขึ้นไป โดยยึดหลักการสำคัญ ดังนี้

Assurance คือ การสร้างความเชื่อถืออย่างมืออาชีพ ด้วยการทำงานอย่างมืออาชีพ มีความรอบรู้ในเรื่องนั้นๆ เป็นอย่างดี สามารถแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่ว มีหลักการ รวมถึงบุคลิกภาพ การพูดจา ท่าที การแต่งกาย และการปฏิบัติตนที่เหมาะสมของพนักงาน

Responsiveness คือ การตอบสนองความต้องการอย่างทันใจ กระตือรือร้นในการจัดการกับความต้องการหรือปัญหาของลูกค้าด้วยความเต็มใจ และปรับปรุงการบริการให้มีความคล่องตัว สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

Empathy คือ การรับรู้ ห่วงใย เข้าใจลูกค้าอย่างคนใกล้ชิด ทำความเข้าใจในตัวลูกค้า และความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการ เพราะลูกค้าปรารถนาที่จะได้รับความเข้าใจและได้รับการปฏิบัติอย่างคนสำคัญ

A = Advance ไม่หยุดยั้งการพัฒนาทั้งสินค้าและบริการ

มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศ ตลอดจนคิดค้นและพัฒนากรรมวิธีให้มีความคุ้มครองที่หลากหลายสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

R = Relationship สร้างความสัมพันธ์ ร่วมมือกันเพื่อความสำเร็จ

มุ่งสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น กิจการในเครือ คู่ค้า ตัวแทนและนายหน้า ให้กระชับแน่นแฟ้นต่อไป นอกจากนี้ ยังรวมถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร และระหว่างพนักงานด้วยกัน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รวมถึงข้อเสนอแนะในเชิงสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนพนักงาน และองค์กร เน้นการทำงานเป็นทีม เปิดเผย และจริงใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน

E = Ethic ดำเนินธุรกิจด้วยจริยธรรม

มุ่งเน้นการสร้างศรัทธาเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า คู่ค้า ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้วยกระบวนการบริหารงานที่มีความโปร่งใส ชัดเจนและเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ตามแนวทางบรรษัทภิบาล (Corporate Good Governance) อีกทั้งปลูกฝังให้บุคลากรของบริษัทเป็นผู้ที่มีคุณธรรม ซื่อตรง ยุติธรรม รับผิดชอบต่อสังคม รัก และผูกพันในองค์กรของตน ซึ่งคุณลักษณะต่าง ๆ ดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และสามารถสรุปได้ว่า บุคคลมีคุณลักษณะเหล่านี้สูง จะมีผลการทำงานที่ดีกว่าบุคคลที่มีคุณลักษณะเหล่านี้ต่ำ

3. ความสำคัญของพฤติกรรมการให้บริการที่มีต่อธุรกิจประกันภัย

ในปัจจุบัน เราต้องเผชิญกับความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นนานับประการ ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงภัยนั้นจะเป็นความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นในทรัพย์สิน หรือความเสี่ยงภัยในชีวิตก็ตาม จึงมีความพยายามใน

การหามาตรการ หรือวิธีการจัดการความเสี่ยงภัยที่จะบรรเทา หรือป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น และวิธีการที่ยอมรับกันแล้วว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุด คือ การประกันภัย (Insurance)

การประกันภัย เป็นเสมือนการจัดตั้งกองทุนรูปแบบหนึ่ง ซึ่งผู้เอาประกันภัยแต่ละคนต่างร่วมสมทบทุนคนละเล็กละน้อยตามระดับความเสี่ยงของตนเอง โดยมีบริษัทประกันภัยเป็นผู้จัดการกองทุน หากมีผู้เอาประกันภัยรายใดได้รับความสูญเสียหรือเสียหายกับทรัพย์สินของตน บริษัทประกันภัยก็จะนำเงินในกองทุนนั้นๆ ไปชดใช้หรือชดเชยให้

ดังนั้นผู้เอาประกันภัยสามารถสัมผัสถึงความคุ้มค่าของการประกันภัยจากสิ่งๆ ที่เรียกว่า “Peace of Mind” หรือ “ความสงบของจิตใจ” กล่าวคือ ผู้เอาประกันภัยไม่ต้องกังวลว่าหากเกิดเหตุการณ์ในทางลบหรือไม่คาดคิดกับทรัพย์สินในครอบครองในวันใดวันหนึ่งข้างหน้าของตนเอง จะต้องประสบกับภาวะที่ยากลำบาก นอกจากนี้แล้วความค้ำค่านั้นยังมองได้จากมุมของการได้รับบริการจากบริษัทประกันภัยด้วย โดยเน้นเรื่องของการให้บริการที่รวดเร็วและทันใจทั้งก่อนและหลังการรับประกันภัย เช่นกรณีที่ถูกค้าต้องการซื้อประกันภัย พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ รวมถึงการที่ลูกค้าได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากผลิตภัณฑ์นั้นๆ และในเวลาที่ลูกค้าหรือผู้เอาประกันภัยได้รับความสูญเสียหรือเสียหายกับทรัพย์สินที่ได้เอาประกันภัยไว้ พนักงานต้องรีบดำเนินการชดใช้ค่าเสียหายให้อย่างทันท่วงที ในกรณีที่อยู่ในความคุ้มครองตามที่ผู้เอาประกันภัยได้ซื้อประกันภัยไว้

ในปัจจุบันธุรกิจประกันภัยมีการแข่งขันกันเพิ่มมากขึ้น ทั้งในรูปของผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่นำเสนอออกมาขายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น ประกันการก่อการร้าย 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (Terrorism Policy), ประกันร้านทอง (Jewelry Box Policy), ประกันความรับผิดผู้บริหาร (Director and Officer Liability) ประกันสินเชื่อทางการค้า (Trade Credit Insurance) และอื่นๆ เป็นต้น

แต่จุดขายอีกด้านหนึ่งที่มีความสำคัญมากขึ้นทุกวันสำหรับธุรกิจประกันภัยคือ การให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการแข่งขันที่ตัวผลิตภัณฑ์นั้นๆ ทุกๆ บริษัทประกันภัยสามารถคิดค้นดัดแปลง และผลิตออกมาเพื่อรองรับหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เหมือนกัน แต่การให้บริการที่แตกต่างกันนี้จะเป็นตัวชี้วัดว่าบริษัทประกันภัยใดจะสามารถดึงดูดและชนะใจลูกค้าได้มากกว่ากัน อีกทั้งงานบริการเป็นงานที่ละเอียดอ่อน ต้องผนวกปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้องกัน ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งในที่นี้หมายถึง ตัวพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ เช่น ทักษะคติที่มีต่องานให้บริการ บุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ รวมถึงความมีใจรักในงานด้านบริการ และปัจจัยภายนอก หมายถึง ผลิตภัณฑ์หรือสินค้า และกลุ่มคู่แข่ง เช่น ความคุ้มครองสูงสุดที่ลูกค้าจะได้รับ

และตรงกับความต้องการของลูกค้าสูงสุด ซึ่งเป็นจุดที่ทำให้พนักงานมีความมั่นใจที่จะนำเสนอขายสินค้าและให้บริการ เป็นต้น

ธุรกิจประกันภัยนั้นถือเป็นธุรกิจบริการรูปแบบหนึ่ง หัวใจสำคัญของธุรกิจประกันภัยก็คือ การบริการที่เป็นเลิศตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ ในอนาคตงานบริการจะมีความสำคัญเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และงานบริการจะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้นเกิดจากการที่ลูกค้าที่ได้รับบริการแล้วมีความประทับใจในตัวพนักงาน หรือหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือห่วงใยและเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้ การเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วและสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะแสวงหาได้เองนั้นแสดงว่างานบริการสำเร็จไปมากกว่าครึ่งงานบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Time Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (Millert, 1963, pp.13 อ้างถึงใน รุ่งทิพย์ เสลานอก, 2540, น.1)

พนักงานเป็นตัวแทนที่ให้บริการแก่ลูกค้า เสมือนหนึ่งเป็นตัวแทนขององค์กร และเป็นตัวแทนของผลิตภัณฑ์ด้วย พนักงานมีบทบาทสำคัญในระบบตลาดที่ยึดลูกค้าเป็นหลัก รวมถึงทำหน้าที่ส่งเสริมการตลาดไปด้วย โดยเป็นเครื่องมือส่งเสริมการตลาดที่ได้เปรียบกว่าเครื่องมือชนิดอื่น อย่างน้อยก็เป็นการติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทางคือ ลูกค้ากับพนักงาน ผลที่ได้น่าจะดีกว่าวิธีการใช้สื่อด้านอื่นๆ ดังนั้นพนักงานจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการเพิ่มพูนและการพัฒนายอดขายให้กับองค์กร พนักงานผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานให้บริการจะประกอบด้วยคุณลักษณะหลักคือ คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพได้แก่ ความฉลาด มีสติ มีวินัยในการทำงาน อดทน คุณสมบัติด้านการขายได้แก่ ทักษะการสื่อสาร การบริหารงานขาย และคุณสมบัติด้านความรู้ได้แก่ ความรู้ในตัวสินค้าและผลิตภัณฑ์ ความรู้เกี่ยวกับคู่แข่ง ความรู้ความเข้าใจลูกค้า เป็นต้น (Jackson & Hisrich, 1996, pp.287-290 อ้างถึงใน รุ่งทิพย์ เสลานอก, 2540, น.2)

คุณลักษณะของพนักงานที่ประสบความสำเร็จในงานบริการข้างต้นนั้นเป็นคุณลักษณะที่พนักงานทุกคนสามารถฝึกฝนทักษะและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ให้บริการที่ดีได้ การที่พนักงานได้รับการฝึกอบรมในงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการนำไปปฏิบัติจริงตามลักษณะงานที่ตนทำอยู่ทุกวัน สิ่งที่จะส่งผลย้อนกลับมาอาจจะอยู่ในรูปของคำชมเชย คำติชมและรางวัล สิ่งที่จะย้อนกลับมาเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาตนเองให้ดียิ่งๆขึ้นไป นำมาซึ่งพฤติกรรมบริการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และเมื่อพนักงานทุกคนมีพฤติกรรม

การให้บริการที่ได้มาตรฐานอยู่ในระดับเดียวกันก็จะทำให้องค์การประกันภัยสามารถครองความเป็นหนึ่งในธุรกิจประกันภัยได้ต่อไป

ดังจะเห็นได้ว่าการบริการมีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจประกันภัย ซึ่งเป็นบริษัทที่รับความเสี่ยงภัยให้กับลูกค้า โดยอยู่ในรูปของความคุ้มครองในรูปแบบต่างๆ ซึ่งทุกบริษัทประกันภัยมักจะสนองความต้องการให้กับลูกค้าได้เหมือนกัน แต่สิ่งที่แตกต่างกันคือ การให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้านึกถึง และกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ฉะนั้นพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจองค์การที่มุ่งสร้างมาตรฐานในการให้บริการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า และผลที่ตามมาคือ ความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจ ซึ่งมีผลสืบเนื่องมาจากความจงรักภักดีต่อสินค้าของลูกค้า ดังนั้นการสร้างพฤติกรรมการให้บริการที่ได้มาตรฐานจึงเป็นบทบาทและหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะช่วยเหลือกันเพื่อให้บรรลุถึงความสำเร็จทางธุรกิจขององค์การในที่สุด

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเหตุผลในการตั้งสมมติฐานในการวิจัย

จากการค้นคว้างานวิจัยต่างๆ พบว่ายังไม่มียงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานบริษัทประกันภัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ดังนั้นผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่ทดสอบพฤติกรรมประเภทต่างๆ ตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนมาได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการทำพฤติกรรมกับทัศนคติต่อพฤติกรรม

ในการทำพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลนั้น ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าการกระทำพฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่ผลการกระทำทางบวก บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น ในทางตรงข้ามถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าการกระทำพฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่ผลของการกระทำในทางลบ บุคคลนั้นจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการกระทำพฤติกรรมนั้น ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยต่างๆ ที่ได้ทำการศึกษามา ดังนี้

ชิฟเตอร์และไอน์เซ็น (Schifter & Ajzen, 1985, pp.843-851) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการลดน้ำหนัก กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหญิง สาขาจิตวิทยา ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติต่อพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการลดน้ำหนักอย่างมีนัยสำคัญ

โบลเดโร (Boldero, 1995, อ้างถึงใน กาญจน์ ชิตบุตร, 2548, น.21) ศึกษาพฤติกรรมการนำกระดาษหนังสือพิมพ์กลับมาใช้ใหม่ พบว่า ทักษะคิดสามารถอธิบายเจตนาในการนำกระดาษหนังสือพิมพ์กลับมาใช้ใหม่

แวมบาร์ท (Wambach, 1997, อ้างถึงใน กาญจน์ ชิตบุตร, 2548, น.21) ศึกษาพฤติกรรมการให้นมบุตร พบว่า ทักษะคิดต่อการให้นมบุตรและการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้นมบุตรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการให้นมบุตร ได้ร้อยละ 41 ($r = 0.41, P < 0.01$)

ศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการตรวจเลือดก่อนแต่งงานของประชาชนในจังหวัดนครพนม พบว่า ทักษะคิดซึ่งประกอบด้วยความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม และการประเมินผลของการกระทำพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการตรวจเลือดก่อนแต่งงาน ($r = 0.45$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีทักษะคิดที่ดีต่อการตรวจเลือดก่อนแต่งงานจะมีแนวโน้มที่มีความตั้งใจในการตรวจเลือดก่อนแต่งงาน

จิตรศิริ ชันเงิน (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเขียนบันทึกทางการแพทย์พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขต 6 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ทักษะคิดต่อพฤติกรรมซึ่งประกอบด้วยความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม และการประเมินคุณค่าผลของการกระทำพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจเขียนบันทึกทางการแพทย์พยาบาล ($r = 0.24$) แสดงให้เห็นว่านางพยาบาลที่มีเจตคติดีจะมีแนวโน้มที่จะตั้งใจเขียนบันทึกทางการแพทย์พยาบาล

พัชรวดี ทองเนื่อง (2548) ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติ การคล้อยตามกลุ่ม การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมกับความตั้งใจในการเลิกสูบบุหรี่ของผู้หญิงอาชีพบริการ ผลการวิจัยพบว่าเจตคติต่อการเลิกสูบบุหรี่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการเลิกสูบบุหรี่ของผู้หญิงอาชีพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.36$)

จากการทบทวนผลการวิจัยในข้างต้น พบว่าทักษะคิดต่อพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการทำพฤติกรรมต่างๆเหล่านั้น แสดงให้เห็นว่า การที่บุคคลมีความรู้สึที่ดีต่อพฤติกรรมต่างๆที่ตนจะกระทำนั้น และมองเห็นผลดีหรือประโยชน์ที่จะได้รับการกระทำพฤติกรรมนั้นๆแล้ว ย่อมมีแนวโน้มสูงที่จะทำพฤติกรรมนั้นเช่นเดียวกัน จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการทำพฤติกรรมกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เป็นปัจจัยทางสังคมที่บุคคลประเมินว่า บุคคลที่มีความสำคัญกับตน คิดว่าตนควรหรือไม่ควรกระทำพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงนี้เป็นผลมาจากปัจจัย 2 ประการคือ ความเชื่อเกี่ยวกับความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิงในการทำพฤติกรรม และแรงจูงใจที่บุคคลจะปฏิบัติตามความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิงในการกระทำพฤติกรรมนั้นๆ ดังเช่นผลการวิจัยของ

ชิฟเตอร์และไอน์เซ็น (Schifter & Ajzen, 1985, pp.843-851) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการลดน้ำหนัก พบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการลดน้ำหนักอย่างมีนัยสำคัญ

เรนเน่ และแคริก (Rannie & Craig, 1997, อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ ศิริดำรง, 2541, น.38) ศึกษาพฤติกรรมการใช้ถุงยางอนามัย ผลการศึกษาที่ได้คือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงสามารถอธิบายความตั้งใจในการใช้ถุงยางอนามัยได้ร้อยละ 50 ($r = 0.50, P < 0.01$)

มาซารู และเอสทอม (Masalu & Astrom, 2003, อ้างถึงใน นพมาศ ศรีขวัญ, 2547, น.35) ศึกษาพฤติกรรมการควบคุมน้ำตาลพบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการกระทำพฤติกรรมการควบคุมน้ำตาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการควบคุมน้ำตาล ร้อยละ 0.29 ($r = 0.29, P < 0.01$)

อัญชลี โมกขาว (2539) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมจริยธรรม ตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีทัศนคติต่อวิชาชีพทางบวกอยู่ในระดับต่ำ มีบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และความตั้งใจกระทำพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติพยาบาลทางบวกอยู่ในระดับต่ำ มีบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และความตั้งใจกระทำพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติพยาบาลทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกระทำพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงสามารถอธิบายความผันแปรของความตั้งใจกระทำพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 7.25

จิตรศิริ ชันเงิน (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเขียนบันทึกทางการแพทย์ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขต 6 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผล

การศึกษาที่ได้ นั่นคือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการกระทำพฤติกรรมที่ถูกกำหนดโดยความเชื่อเกี่ยวกับการคาดหวังของกลุ่มอ้างอิงในการกระทำ และแรงจูงใจที่บุคคลจะปฏิบัติตามความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิงต่อการเขียนบันทึกทางการแพทย์พยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจเขียนบันทึกทางการแพทย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.34$)

พัชรวดี ทองเนื่อง (2548) ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติ การคล้อยตามกลุ่ม การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมกับความตั้งใจในการเลิกสูบบุหรี่ของผู้หญิงอาชีพบริการ พบว่า การคล้อยตามกลุ่มมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการเลิกสูบบุหรี่ของผู้หญิงอาชีพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.33$)

จากการทบทวนงานวิจัยต่างๆ จะเห็นได้ว่า เมื่อบุคคลมีความเชื่อว่ากลุ่มที่ใกล้ชิดและมีความสำคัญกับตนคาดหวังให้ตนทำพฤติกรรมใด บุคคลนั้นก็จะรับรู้ถึงอิทธิพลของกลุ่มผู้ใกล้ชิดว่าเห็นสมควรให้ตนกระทำพฤติกรรมนั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลเชื่อว่ากลุ่มผู้ใกล้ชิดที่มีความสำคัญกับตนไม่คาดหวังให้ตนกระทำพฤติกรรมใด บุคคลนั้นก็จะรับรู้ถึงอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงว่าไม่เห็นสมควรให้ตนกระทำพฤติกรรมนั้น จากเหตุผลข้างต้นสามารถตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการทำพฤติกรรมกับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม เป็นการรับรู้ความยากง่ายในการควบคุมตนเองเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่ตั้งใจไว้ รวมทั้งความเชื่อเกี่ยวกับปัจจัยเด่นชัดที่สนับสนุนหรือขัดขวางที่อาจเกิดขึ้นได้จากปัจจัยภายในตัวบุคคล เช่น ข้อมูล ทักษะ ความสามารถ อารมณ์ และการบังคับตนเอง หรือปัจจัยภายนอก เช่น การมีแหล่งสนับสนุน โอกาส บุคคลที่เชื่อว่าตนไม่มีแหล่งสนับสนุนหรือโอกาสในการกระทำพฤติกรรมจะไม่มี ความตั้งใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมนั้นสูง ผลการศึกษาที่พบมีดังนี้

ชิฟเตอร์และไอน์เซ็น (Schifter & Ajzen, 1985, pp.843-851) พบว่าการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการลดน้ำหนัก อย่างมีนัยสำคัญ

ไอเซ็นและแมดเดน (Ajzen & Madden, 1986, pp.453-474) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเรียนให้ได้เกรดเอในภาคเรียนตอนต้น กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 169 คน เป็นชาย 45 คน หญิง 124 คน ผลการศึกษาที่ได้คือ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมสามารถอธิบายความตั้งใจที่จะเข้าชั้นเรียนได้ร้อยละ 68 ($r = 0.68, P < 0.01$)

เรนเน่ และแคริก (Rannie & Craig, 1997, อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ ศิริดำรง, 2541, น.38) ศึกษาพฤติกรรมการใช้ถุงยางอนามัย พบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการใช้ถุงยางอนามัย

ศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการตรวจเลือดก่อนแต่งงานของประชาชนในจังหวัดนครพนม ผลการศึกษาที่ได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ของตนเองมีความสามารถในการตรวจเลือดก่อนแต่งงาน ว่าเป็นไปได้สามารถปฏิบัติได้ง่าย และขึ้นอยู่กับตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการตรวจเลือดก่อนแต่งงาน ($r = 0.60$)

จิตรศิริ ชันเงิน (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเขียนบันทึกทางการแพทย์พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขต 6 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความเชื่อเด่นชัดเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนหรือขัดขวางการรับรู้ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคในการเขียนบันทึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจเขียนบันทึกทางการแพทย์พยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.26$) แสดงว่านางพยาบาลมีการรับรู้ปัจจัยสนับสนุนหรือขัดขวางการเขียนบันทึกทางการแพทย์พยาบาลและสามารถควบคุมปัจจัยเหล่านี้ได้ มีแนวโน้มที่จะตั้งใจเขียนบันทึกทางการแพทย์พยาบาล

ฐิติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์ (2548) ศึกษาพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน ศึกษาตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน : กรณีศึกษาบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมต่อเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุดคือ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่จริง และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายและทำนายเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 79

พัชรวดี ทองเนื่อง (2548) ศึกษาความตั้งใจในการเลิกสูบบุหรี่ของผู้หญิงอาชีพบริการพบว่า การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการเลิกสูบบุหรี่ของผู้หญิงอาชีพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.25$)

จากการทบทวนงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า บุคคลที่รู้ว่าตนสามารถควบคุมการกระทำพฤติกรรมนั้นได้มาก บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะความตั้งใจอย่างหนักแน่นที่จะทำพฤติกรรมนั้นมากเช่นเดียวกัน หรือในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลรู้ว่าเขาไม่สามารถควบคุมการกระทำพฤติกรรมนั้นได้ บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะมีความตั้งใจอย่างหนักแน่นที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้น จากเหตุผลข้างต้นสามารถตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการทำพฤติกรรมกับพฤติกรรมการให้บริการ

ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม และสามารถใช้นำยพฤติกรรมได้หากมีการวัดที่เหมาะสม โดยความตั้งใจกระทำพฤติกรรมที่จะวัดต้องสอดคล้องกับพฤติกรรมที่ศึกษาทั้งในแง่ของการกระทำ เป้าหมาย เวลา และบริบท จากการทบทวนงานวิจัยต่างๆที่ผ่านมาพบว่า มีงานวิจัยที่สนับสนุนการศึกษาความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมว่ามี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ตั้งใจกระทำดังนี้

อัจฉราพร สุวรรณทล (2529) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการให้นมบุตรของมารดา ผลการวิจัยพบว่า เจตนาในชนิดของการให้นมบุตรสามารถทำนายพฤติกรรมการให้นมบุตรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .12, P < 0.05$)

ดุษฐ์ และประทีป (2539) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุพฤติกรรมการอนุรักษ์น้ำของครูประถมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,148 คน พบว่า ความตั้งใจที่จะประหยัดน้ำอธิบายพฤติกรรมประหยัดน้ำได้ร้อยละ 11 ($r = 0.11, P < 0.05$) แสดงว่าผู้มีความตั้งใจที่จะประหยัดน้ำสูง มีพฤติกรรมประหยัดน้ำสูงด้วย

จิระนันท์ พากเพียร (2540) พบว่า เจตนาของนักศึกษาที่จะใช้ปากคีบสวมปลอกเข็ม ทุกครั้งหลังฉีดยา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้คีบสวมปลอกเข็มทุกครั้งหลังฉีดยาของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.29$) และเจตนาของนักศึกษาที่จะทำความสะอาด

กรอพน้อย่างถูกวิธีทุกครั้งก่อนเปลี่ยนผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทำความสะอาดด้ามกรอพน้อย่างถูกวิธีทุกครั้งก่อนเปลี่ยนผู้ป่วยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.27$)

กาญจน์ ชิตบุตร (2548) ศึกษาเจตคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุม ความตั้งใจ และพฤติกรรมการบริโภคผักและผลไม้ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษาพบว่า ความตั้งใจในการบริโภคผักและผลไม้มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการบริโภคผักและผลไม้ของผู้สูงอายุได้ร้อยละ 18 ($r = 0.18, P < 0.05$)

จากการทบทวนงานวิจัยต่างๆจะเห็นได้ว่า เจตนาหรือความตั้งใจในการทำพฤติกรรมเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดการกระทำพฤติกรรมของบุคคล เมื่อบุคคลมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ต่อการกระทำพฤติกรรมหนึ่งๆแล้วนั้น โอกาสที่จะเกิดพฤติกรรมนั้นย่อมเป็นไปได้สูงมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความตั้งใจในการทำพฤติกรรมนั้น จากเหตุผลข้างต้นสามารถตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 4 ได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ตัวแปรในการทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรม และพฤติกรรม

ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน กล่าวว่า ทักษะติดต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมสามารถร่วมกันอธิบายและทำนายความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม รวมถึงการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ได้ โดยที่ตัวทำนายแต่ละตัวจะทำนายการกระทำพฤติกรรมได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับน้ำหนักและความสำคัญของตัวทำนาย รวมทั้งขึ้นอยู่กับประชากรที่ศึกษาและความสนใจของกลุ่มตัวอย่างด้วย ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาวิจัยต่างๆดังนี้

ชิฟเตอร์และไอน์เซ็น (Schifter & Ajzen, 1985, pp.843-851) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการลดน้ำหนักพบว่า ตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมร่วมกับตัวแปรทัศนคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการทำนายความตั้งใจ ซึ่งได้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณค่อนข้างสูง ($R = .74$) เมื่อพิจารณาน้ำหนักการทำนายพบว่าทัศนคติต่อพฤติกรรมสามารถทำนายความตั้งใจได้หนักแน่นกว่าการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงตามลำดับ

เรนเน่ และแคริก (Rannie & Craig, 1997, อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ ศิริดำรง, 2541, น.38) ศึกษาพฤติกรรมการใช้ถุงยางอนามัย ผลการศึกษาที่ได้คือ เจตคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถอธิบายความตั้งใจในการใช้ถุงยางอนามัย ได้ร้อยละ 50 ($r = 0.50, P < 0.01$)

แวมบาร์ท (Wambach, 1997, อ้างถึงใน กาญจน์ ชิตบุตร, 2548, น.21) ศึกษาพฤติกรรมการให้นมบุตรพบว่า ทักษะคติต่อการให้นมบุตร และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้นมบุตร สามารถทำนายความตั้งใจในการให้นมบุตรได้ร้อยละ 23 ($r = 0.23, P < 0.01$)

มันทนา สิริรัตนภาส (2538) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อ เจตคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และพฤติกรรมการบริโภคโลหิตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผลการวิจัยพบว่า เจตคติทางตรง การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงทางตรง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมทางตรง ร่วมกันทำนายเจตนาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$) เจตนาสามารถทำนายพฤติกรรมการบริโภคโลหิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$) เจตนาและการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมทางตรง ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการบริโภคโลหิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$)

ศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการตรวจเลือดก่อนแต่งงานของประชาชนในจังหวัดนครพนม ผลการศึกษาที่ได้พบว่า ทักษะคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถทำนายความตั้งใจในการตรวจเลือดก่อนแต่งงานได้ร้อยละ 41 ($r = 0.41, P < 0.05$)

จิตรศิริ ชันเงิน (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเขียนบันทึกทางการพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปพบว่า ทักษะคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการเขียนบันทึกทางการพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 23 ($r = 0.23, P < 0.05$)

นพมาศ ศรีขวัญ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อพฤติกรรมการลดน้ำหนัก การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม และพฤติกรรมการลดน้ำหนักของวัยรุ่นหญิง ผลการวิจัยที่ได้คือ ทักษะคติต่อพฤติกรรมการลดน้ำหนัก การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการลดน้ำหนักในวัยรุ่นหญิงได้ร้อยละ 8.9 ($r^2 = 0.089$, $F = 2.2792$, $P < 0.05$)

กาญจน์ ชิตบุตร (2548) ศึกษาเจตคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุม ความตั้งใจ และพฤติกรรมการบริโภคผักและผลไม้ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมือง จัหวัดนราธิวาส ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. การคล้อยตามกลุ่ม และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมการบริโภคผักและผลไม้ของผู้สูงอายุ สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการมีพฤติกรรมการบริโภคผักและผลไม้ของผู้สูงอายุได้ร้อยละ 22 ($r^2 = 0.22$, $P < 0.01$)

1) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถทำนายพฤติกรรมการบริโภคผักและผลไม้ของผู้สูงอายุได้ร้อยละ 4 ($r^2 = 0.04$, $P < 0.01$)

จิติพัฒน์ พิษณุธาดพงศ์ (2548) ศึกษาพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน ศึกษาตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน : กรณีศึกษาบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1) ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมต่อเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุดคือ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่จริง และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายและทำนายเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 79

2) ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มากที่สุดคือ ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงรองลงมาได้แก่ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่จริง และเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยสามารถอธิบายและทำนายพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 35

พัชรวดี ทองเนือง (2548) ศึกษาพฤติกรรมการเลิกสูบบุหรี่ของผู้หญิงอาชีพบริการพบว่าเจตคติต่อการเลิกสูบบุหรี่ และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการเลิกสูบบุหรี่ของผู้หญิงอาชีพบริการได้ร้อยละ 15.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงไม่มีอำนาจในการทำนาย

จากการทบทวนงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ทักษะคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมสามารถร่วมกันอธิบายถึงความสัมพันธ์และทำนายความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆได้ ซึ่งสนับสนุนแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของไอน์เซ็น ที่อธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่า บุคคลจะกระทำพฤติกรรมที่ชอบหรือสนใจ เมื่อบุคคลตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมนั้นย่อมเกิดจากการวางแผนที่จะทำพฤติกรรมนั้น โดยตั้งใจควบคุมปัจจัยต่างๆที่ขัดขวางให้ทำได้ไม่สำเร็จ โดยทั่วไปแล้วถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรม บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อเขาเห็นด้วยหรือสนับสนุน ตัวเขารับรู้ถึงอุปสรรคและปัจจัยที่สนับสนุน และสามารถควบคุมตนเองให้ทำพฤติกรรมนั้นได้ บุคคลนั้นก็มีความตั้งใจทำพฤติกรรมนั้นโดยผ่านการคิดพิจารณาแล้ว ผู้วิจัยจึงคาดหวังการศึกษาพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในครั้งนี้จะสามารถอธิบายความสัมพันธ์และทำนายได้ด้วยทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุม และความตั้งใจในการทำพฤติกรรมนั้น

ศึกษาสมการทำนาย 2 สมการดังนี้

สมการทำนายที่ 1 : ทักษะคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

สมการทำนายที่ 2 : ทักษะคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

จากการรวบรวมและทบทวนผลการวิจัยต่างๆที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่ามีการศึกษาพฤติกรรมประเภทต่างๆมากมาย แต่ยังไม่มีการศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานในธุรกิจประกันภัย โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ดังนั้นการศึกษานี้ผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนในการศึกษาพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์และอำนาจในการทำนายระหว่างตัวแปรทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุม ความตั้งใจในการทำพฤติกรรม และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ซึ่งทำให้สามารถอธิบายความสัมพันธ์และระบุปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการทำนายพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนา

ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการ และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ของพนักงานในองค์กรต่อไป

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

