

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง โดยศึกษาตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์และพยากรณ์ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ด้วยตัวแปรจากทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนซึ่งประกอบด้วยทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามโครงสร้างทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของไอน์เซ็น และนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งจำนวน 277 คน

ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

สมมติฐานที่ 2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

สมมติฐานที่ 4 ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

สมการทํานายที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่ม อ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรรมการให้บริการ จะมีตัวแปรอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรในการร่วมพยากรณ์ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมกรรมการให้บริการ

สมการทํานายที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่ม อ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรรมการให้บริการ จะมีตัวแปรอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรในการร่วมพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่ม อ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมกรรมการให้บริการ

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
1. เพศ		
1. ชาย	124	44.80
2. หญิง	153	55.20
รวม	277	100.00
2. อายุ		
1. ต่ำกว่า 25 ปี	17	6.1
2. 26 – 30 ปี	67	24.2
3. 31 - 35 ปี	67	24.2
4. 36 - 40 ปี	62	22.4
5. 41 ปีขึ้นไป	64	23.1
รวม	277	100.0
3. อายุการทำงาน		
1. ต่ำกว่า 5 ปี	103	37.2

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
2. 6 – 10 ปี	25	9.0
3. 11 – 15 ปี	85	30.7
4. 16 – 20 ปี	38	13.7
5. 21ปีขึ้นไป	26	9.4
รวม	277	100.0
4. สถานภาพสมรส		
1. โสด	138	49.8
2. สมรส	134	48.4
3. แยกกันอยู่ / หม้าย / หย่า	5	1.8
รวม	277	100.0
5. วุฒิการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	8.3
2. ปริญญาตรี	200	72.2
3. สูงกว่าปริญญาตรี	54	19.5
รวม	277	100
6. หน่วยงานที่สังกัด		
1. ฝ่ายรับประกันภัย	68	24.5
2. ฝ่ายขาย (พัฒนาธุรกิจ)	31	11.2
3. ฝ่ายสินไหมทดแทน	70	25.3
4. ฝ่ายงานสนับสนุน	108	39.0
รวม	277	100

จากตารางที่ 4.1 สามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55.20% และเพศชาย รองลงมาคิดเป็นร้อยละ 44.80%

อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี และ 31 – 35 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 24.20 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.40

อายุงาน กลุ่มตัวอย่างมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมาคืออายุงานระหว่าง 11 – 15 ปี และอายุงานระหว่าง 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.70 และ 13.70 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมาได้แก่ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.40 และสถานภาพแยกกันอยู่, หม้าย หรือหย่า คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

วุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.20 รองลงมาคือวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.50 และร้อยละ 8.3 จบการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่ในฝ่ายอื่นๆ ซึ่งเป็นฝ่ายสนับสนุนสายงานหลักขององค์กร 3 ฝ่ายข้างต้นมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาได้แก่ ฝ่ายสินไหมทดแทน คิดเป็นร้อยละ 25.30 ฝ่ายรับประกัน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และฝ่ายขาย คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อพฤติกรรมกรให้บริการ
(กิจกรรม CARE)

ทัศนคติต่อพฤติกรรม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มีประโยชน์	6.35 (ระดับสูง)	.865
ดี	6.29 (ระดับสูง)	.976
ควรทำ	6.24 (ระดับสูง)	1.110
มีคุณค่า	5.75 (ระดับสูง)	1.699
น่าชื่นชม	5.66 (ระดับสูง)	1.800

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการในแต่ละความเชื่อของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นพฤติกรรมที่เมื่อกระทำแล้วก่อให้เกิดประโยชน์ น่าชื่นชม มีคุณค่า และควรกระทำโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

ความเชื่อการคล้อยตามกลุ่ม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	5.83 (ระดับสูง)	1.034

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความเชื่อเรื่องการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการกระทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE) พบว่า พนักงานมีความเชื่อว่าบุคคลที่เขาให้ความเชื่อถือนั้นสนับสนุนการกระทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE) อยู่ในระดับสูง โดยมีความเชื่อเท่ากับ 5.83

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มอ้างอิงที่มีผลต่อการตัดสินใจทำ - ไม่ทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)

กลุ่มอ้างอิง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ผู้บังคับบัญชา	6.19 (ระดับสูง)	.884
2. เพื่อนร่วมงาน	2.77 (ระดับกลาง)	1.790
3. ตัวพนักงานเอง	6.25 (ระดับสูง)	.839
4. ผู้ใต้บังคับบัญชา	5.90 (ระดับสูง)	1.144

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มอ้างอิงแต่ละบุคคลพบว่า ตัวพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา มีอิทธิพลอยู่ในระดับสูงต่อการตัดสินใจทำ - ไม่ทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีความเชื่อเท่ากับ 6.25, 6.19 และ 5.90 ตามลำดับ ส่วนเพื่อน

ร่วมงานมีอิทธิพลระดับกลางต่อการตัดสินใจทำ - ไม่ทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
พนักงานคิดว่ามีความเป็นไปได้อย่างยิ่งที่ตนจะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	5.93 (ระดับสูง)	1.035
พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าตนสามารถทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	5.92 (ระดับสูง)	.905

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) พบว่า พนักงานรับรู้ว่ามีความเป็นไปได้อย่างยิ่งที่ตนจะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าตนสามารถทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ได้อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.92 และ 5.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม (เป็นไปได้ – เป็นไปไม่ได้)	5.51 (ระดับสูง)	1.175

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) พบว่า พนักงานมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.51

ตารางที่ 4.7

ค่าความถี่และร้อยละของการทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา

การทำพฤติกรรมกรให้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
ทำ	265	95.70
ไม่ทำ	12	4.30
รวม	277	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ที่ผ่านมาพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้มีการกระทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีค่าร้อยละ 95.70 ส่วนอีกร้อยละ 4.30 ไม่ได้ทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 พบว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ทศนคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE) ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)

H_1 : ทศนคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

ตารางที่ 4.8

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P - Value
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	$R_{xy} = .220$ (n = 277)	.000**

**P<.01

จากตารางที่ 4.2 พบว่าค่า P – Value เท่ากับ .000 เมื่อกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่ามีค่ามากกว่าค่า P – Value จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง และยอมรับสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ ทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. = .00) โดยมีขนาดของความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งมีค่าเท่ากับ .220

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

H_0 : การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

H_1 : การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

ตารางที่ 4.9

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรมCARE) กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE)

	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P - Value
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการคล้อยตามกลุ่ม อ้างอิงในพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรมCARE) กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE)	$R_{xy} = .336$ (n = 277)	.000**

**P<.01

จากตารางที่ 4.3 พบว่าค่า P – Value เท่ากับ .000 เมื่อกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่ามีค่ามากกว่าค่า P – Value จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง และยอมรับสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. = .00) โดยมีขนาดของความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งมีค่าเท่ากับ .336

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรมCARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE)

H_1 : การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

ตารางที่ 4.10

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE)

	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P - Value
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมบริการ ให้บริการ (กิจกรรม CARE) กับความตั้งใจที่จะทำ พฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE)	$R_{xy} = .492$ (n = 277)	.000**

**P<.01

จากตารางที่ 4.4 พบว่าค่า P - Value เท่ากับ .000 เมื่อกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่ามีค่ามากกว่าค่า P - Value จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง และยอมรับสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. = .00) โดยมีขนาดของความสัมพันธ์ปานกลางเมื่อพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งมีค่าเท่ากับ .492

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

H_1 : ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

ตารางที่ 4.11

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) กับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P - Value
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) กับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า	$R_{xy} = .213$ $(n = 277)$	.000**

**P<.01

จากตารางที่ 4.5 พบว่าค่า P – Value เท่ากับ .000 เมื่อกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่ามีค่ามากกว่าค่า P – Value จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง และยอมรับสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. = .00) โดยมีขนาดของความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งมีค่าเท่ากับ .213

ศึกษาสมการทำนาย 2 สมการดังนี้

การสร้างสมการทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีตัวแปรต้น คือ ทักษะติดต่อพฤติกรรมการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ว่ามีตัวแปรใดจะสามารถทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

สมการทำนายที่ 1 : ทศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

ตารางที่ 4.12

แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ลำดับที่	ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F
1	การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	.982	.965	.965	1.052
2	ทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	.984	.968	.967	1.018
3	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	.984	.968	.968	1.005

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มี 3 ตัวแปร โดยตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (กิจกรรม CARE) สามารถทำนายได้ร้อยละ 96.5 เมื่อเพิ่มตัวแปรทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สามารถทำนายได้ร้อยละ 96.7 และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สามารถทำนายได้ร้อยละ 96.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนสำหรับทำนายความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมบริการ
ให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	Sig
1. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมบริการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	.558	.069	.594	8.052	.000
2. ทักษะติดต่อพฤติกรรมบริการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	.244	.074	.206	3.292	.001
3. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการทำพฤติกรรมบริการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	.179	.062	.189	2.895	.004

**p<.05

Adjusted R² = .968

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัว คือ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมบริการให้บริการ (กิจกรรม CARE) , การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (กิจกรรม CARE) และ ทักษะติดต่อพฤติกรรมบริการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมบริการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวนี้สามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามได้ถึง 96.8% เมื่อพิจารณาจากค่า Adjusted R² = .968 และตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมบริการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมบริการให้บริการ (พฤติกรรม CARE) สูงสุด เมื่อพิจารณาจากค่า Beta = .594

จากตารางข้างต้น สามารถสร้างสมการทำนายความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมบริการให้บริการ(กิจกรรม CARE) ได้ดังนี้

ความตั้งใจที่จะทำ พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	=	.558 (การรับรู้ความสามารถในการควบคุม พฤติกรรมการให้บริการ) + .244 (ทัศนคติต่อ พฤติกรรมการให้บริการ)+ .179 (การคล้อยตาม กลุ่มอ้างอิง)
---	---	---

สมการทำนายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

สมการทำนายที่ 2 : ทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า ดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

ตารางที่ 4.14

แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ลำดับ ที่	ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F
1	การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม การให้บริการ (กิจกรรม CARE)	.986	.971	.971	.333
2	ทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรมCARE)	.989	.979	.979	.288
3	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการทำพฤติกรรม การให้บริการ (กิจกรรม CARE)	.990	.979	.979	.285

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มี 3 ตัวแปร คือ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สามารถทำนายได้ร้อยละ 97.1 เมื่อเพิ่มตัวแปรทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สามารถทำนายได้ร้อยละ 97.9 และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สามารถทำนายได้ร้อยละ 97.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนสำหรับ ทำนายพฤติกรรมการให้บริการ
(กิจกรรม CARE)

ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	Sig
1. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	.143	.020	.436	7.272	.000
2. ทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	.180	.021	.434	8.559	.000
3. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	.041	.018	.124	2.347	.000

**p<.05

Adjusted R² = .979

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัวคือ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) , ทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวนี้สามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามได้ 97.9% เมื่อพิจารณาจากค่า Adjusted R² = .979 ที่เหลือเป็น

อิทธิพลของตัวแปรอื่น อันได้แก่ เวลาและโอกาสที่เอื้ออำนวยให้ทำพฤติกรรมการให้บริการ, ความพร้อมของผู้ให้บริการ, ทรัพยากรที่เปลี่ยนไปหรือมีข้อกำหนดในการทำพฤติกรรม และ การร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

จากตารางข้างต้น สามารถสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการ(กิจกรรม CARE) ได้ดังนี้

พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	=	0.143 (การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม การให้บริการ) + .180(ทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ) + .041 (การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง)
--	---	---

สมการทำนายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ สามารถทำนายพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า ได้