

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม กับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ของพนักงานในองค์การ
2. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ว่ามีอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรในการร่วมกันทำนายความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ของพนักงานในองค์การ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง โดยแบ่งเป็นพนักงาน 4 สายงานหลัก ได้แก่ กลุ่มงานขาย กลุ่มรับประกันภัย กลุ่มสินไหมทดแทน และกลุ่มงานสนับสนุน คำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรยามาเน่ (Yamane, 1973, p.725) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 277 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้นตามอัตราส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ชุด แบบสอบถามชุดที่ 1 ใช้วัดทัศนคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) การรับรู้ความสามารถในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (กิจกรรม CARE) และแบบสอบถามชุดที่ 2 ใช้วัดพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ที่เกิดขึ้นจริง เมื่อเวลาผ่านไป 2 สัปดาห์นับจากการตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 277 ชุด ครอบคลุมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows 11 (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อสร้างสมการทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ

ลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 เพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 พนักงานส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 26 - 30 ปี และ 31-35 ปี มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมาคือช่วงอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาคือช่วงอายุงาน 11 – 15 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมาจบการศึกษามากกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรส จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 หน่วยงานที่สังกัดส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มงานสนับสนุน (บัญชีและการเงิน, บุคคล, กฎหมาย) จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาคือ กลุ่มงานสินค้าใหม่ทดแทน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 กลุ่มงานรับประกันภัย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และกลุ่มงานขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

ทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทั้งหมด พนักงานเชื่อว่าพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) เป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.35 เป็นพฤติกรรมที่ดี และควรกระทำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.29 และ 6.24 รวมถึงเป็นพฤติกรรมที่มีคุณค่าและน่าชื่นชมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.75 และ 5.66 ตามลำดับ

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง พนักงานมีความเชื่อว่าบุคคลที่เขาให้ความเชื่อถือจะสนับสนุนการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.83

กลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำ - ไม่ทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) ตัวพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา มีอิทธิพลอยู่ในระดับสูงต่อการตัดสินใจทำ - ไม่ทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.25, 6.19 และ 5.90 ตามลำดับ ส่วนเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลระดับกลางต่อการตัดสินใจทำ - ไม่ทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) พนักงานรับรู้ว่ามีความเป็นไปได้อย่างยิ่งที่ตนจะทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) และเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าตนสามารถทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) ได้อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.92 และ 5.93 ตามลำดับ

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) พนักงานมีความตั้งใจในการทำพฤติกรรมกาให้บริการอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.51

ผลการกระทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วง 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา พนักงานร้อยละ 95.70 มีการทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 4.30 ไม่ได้ทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐานตาม ตารางที่ 5.1 ดังนี้

ตารางที่ 5.1
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรมCARE)มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีสมมติฐานทางสถิติ H_0 : ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) H_1 : ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรมCARE)มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีสมมติฐานทางสถิติ H_0 : การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) H_1 : การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรมCARE)มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีสมมติฐานทางสถิติ	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5.1
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
H_0 : การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ(กิจกรรม CARE) H_1 : การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีสมมติฐานทางสถิติ H_0 : ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) H_1 : ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการ(กิจกรรม CARE)	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
ศึกษาสมการทำนาย 2 สมการดังนี้ <u>สมการทำนายที่ 1</u> : ทศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
<u>สมการทำนายที่ 2</u> : ทศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

จากตารางที่ 5.1 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

จากการวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามแบบเพียร์สัน (Pearsons Product Moment Correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ายอมรับสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .220 แสดงว่าพนักงาน มีทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ที่ดี จะมีความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการสูง ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดหวังไว้ อาจเนื่องมาจาก ทักษะคติต่อพฤติกรรม หมายถึง การประเมินความรู้สึกของพนักงาน เกี่ยวกับผลลัพธ์ของการกระทำ พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) นั้นเป็นบวกหรือลบ หรือการตัดสินใจว่าการกระทำ พฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีต่อตนเอง ถ้าพนักงานมีทัศนคติต่อที่หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) เป็นพฤติกรรมที่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง ทำแล้วดี มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อพนักงานเอง พนักงานจะมีความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการ ให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ผลการวิจัยได้สนับสนุนทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่กล่าวว่า ทักษะคติเป็นองค์ประกอบ ส่วนบุคคลที่กำหนดความตั้งใจของบุคคลที่มีต่อการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ยิ่งบุคคลมีทัศนคติ ทางบวกต่อการทำพฤติกรรมนั้นมากเท่าไร บุคคลก็จะมี ความตั้งใจอย่าง หนักแน่นในการทำพฤติกรรมมากเท่านั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีทัศนคติที่เป็นลบต่อการทำ พฤติกรรมนั้นมากเท่าไร บุคคลจะมีความตั้งใจอย่างหนักแน่นที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้น

ดังนั้นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) จึงมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ซึ่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บอลเดโร (Boldero, 1995 อ้างถึงใน กาญจน์ ชิตบุตร, 2548, น.21) ศึกษาพฤติกรรมการนำกระดาษหนังสือพิมพ์กลับมาใช้ใหม่ พบว่า ทักษะคติมีความสัมพันธ์กับ ความตั้งใจในการนำหนังสือพิมพ์กลับมาใช้ใหม่ ในทำนองเดียวกัน แวมบาร์ท (Wambach, 1997 อ้างถึงใน กาญจน์ ชิตบุตร, 2548, น.21) พบว่า ทักษะคติการให้นมบุตร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความตั้งใจในการให้นมบุตร ได้อยู่ละ 41 ($r = 0.41$) เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ

ศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) ที่พบว่า ทักษะคิดซึ่งประกอบด้วยความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม และการประเมินผลของการกระทำพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการตรวจเลือดก่อนแต่งงาน ร้อยละ 45 ($r = 0.45$) นอกจากนี้ จิตรศิริ ชันเงิน (2542) พบว่า ทักษะคิดต่อพฤติกรรมการเขียนบันทึกทางการแพทย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจเขียนบันทึกทางการแพทย์ ($r = 0.24$) แสดงให้เห็นว่านางพยาบาลที่มีทัศนคติดีจะมีแนวโน้มที่จะตั้งใจเขียนบันทึกทางการแพทย์

ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้เป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนและสอดคล้องกับผลการวิจัยอื่นๆ ที่ได้ศึกษามาแล้วนั้นเป็นเพราะว่า พฤติกรรมต่างๆ ที่เคยทำการศึกษามานั้น เป็นพฤติกรรมที่เกิดผลดีต่อผู้กระทำมากกว่าผลเสีย เช่น พฤติกรรมการลดน้ำหนัก พฤติกรรมตรวจเลือดก่อนแต่งงาน พฤติกรรมการเลิกสูบบุหรี่ เมื่อบุคคลต้องทำการตัดสินใจที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เขาต้องคิดพิจารณาไตร่ตรองก่อนลงมือกระทำว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ ควรค่าที่จะกระทำ อยู่ในความสนใจอยากที่จะกระทำ และเกิดความรู้สึกที่ดีๆ ที่จะทำพฤติกรรมเหล่านั้น และมีความเชื่อภายในว่าเมื่อทำพฤติกรรมนั้นแล้วต้องเกิดผลกระทบที่ดีต่อตนเองอย่างแน่นอน บุคคลจึงมีความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมนั้นๆ เช่นเดียวกับการศึกษาในครั้งนี้ที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเชื่อต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ว่าเป็นพฤติกรรมที่ทำแล้วเกิดประโยชน์สูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 6.35) ตามมาด้วยความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) เป็นสิ่งที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 6.29) และควรกระทำ (ค่าเฉลี่ย = 6.24) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

จากการวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามแบบเพียร์สัน (Pearsons Product Moment Correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ายอมรับสมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .336 แสดงว่า พนักงานที่มีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมาก จะมีความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สูง นั่นคือ ในการศึกษานี้พนักงานเชื่อว่าบุคคลที่ตนให้ความเชื่อถือว่าสมควรจะสนับสนุนการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อความตั้งใจทำหรือไม่ทำ

พฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) ก็คือ ตัวพนักงานเอง รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชา และแรงจูงใจที่กระตุ้นให้พนักงานทำพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) คือ ตัวพนักงานเอง โดยที่พนักงานจะทำพฤติกรรมบริการให้บริการต่อเมื่อตนเองต้องการทำ รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนที่กล่าวว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เป็นการรับรู้ของบุคคลว่าบุคคลอื่น ๆ ที่มีความสำคัญสำหรับเขาต้องการหรือไม่ต้องการให้เขาทำพฤติกรรมนั้น การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับทัศนคติของบุคคลต่อการกระทำของตน (Normative belief หรือ NB) ซึ่งหมายถึงความเชื่อของบุคคลที่ว่า บุคคลหรือกลุ่มคนคิดว่าเขาควรทำหรือไม่ควรทำพฤติกรรมนั้น และแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Motivation to comply หรือ MC) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าตนต้องการทำตามตามที่กลุ่มอ้างอิงต้องการให้ตนทำเพียงใด ซึ่งการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเป็นบวกเพียงไร บุคคลนั้นก็ควรมีความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมที่หนักแน่นมากเท่านั้น

เช่นเดียวกับผลการศึกษาวิจัยของมาซาลู และเอสทอม (Masalu & Astom, 2003 อ้างถึงใน นพมาศ ศรีขวัญ, 2547, น.35) ศึกษาพฤติกรรมการควบคุมน้ำตาลพบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการกระทำพฤติกรรมการควบคุมน้ำตาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการควบคุมน้ำตาล ร้อยละ 0.29 ($r = 0.29$) ส่วนอัญชลี โมกขาว (2539) พบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกระทำพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงสามารถอธิบายความผันแปรของความตั้งใจกระทำพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 7.25 นอกจากนี้ พัทธราวุธ ทองเนื่อง (2548) พบว่า ผู้หญิงอาชีพบริการเชื่อว่า พ่อแม่ ลูก แฟน และเพื่อนร่วมงาน คิดว่าตนควรเลิกสูบบุหรี่ โดยพ่อแม่ ลูก แฟน และเพื่อนร่วมงานเหล่านี้เป็นแรงจูงใจให้ผู้หญิงอาชีพบริการเลิกสูบบุหรี่ ส่งผลให้ผู้หญิงอาชีพบริการมีความตั้งใจในการเลิกสูบบุหรี่ร้อยละ 0.33 ($r = 0.33$)

สาเหตุที่ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ เป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนและสอดคล้องกับผลการวิจัยอื่นๆที่ได้ศึกษามาเป็นเพราะ ปัจจัยของการเกิดอิทธิพลกลุ่ม ซึ่งอธิบายได้ว่าแนวคิดอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หรือความกดดันของกลุ่ม (Group Pressure) ที่ได้กล่าวถึงสิ่งที่ทำให้บุคคลคล้อยตามนั้น เนื่องมาจากลักษณะของสถานการณ์ต่างๆทางสังคม เช่น สถานการณ์ที่สับสน ไม่แน่นอนหรือลักษณะต่างๆของบุคคลที่มีอิทธิพลทำให้คล้อยตามจนมีบุคลิกภาพเป็นไปตามบุคคลที่มีอิทธิพลเหล่านั้น รวมถึงลักษณะของแหล่งอิทธิพลทำให้บุคคล

คล้ายตาม ได้แก่ แหล่งของข่าวสารและความรู้ต่างๆที่ทำให้บุคคลเชื่อ ยอมรับและปฏิบัติตาม ข้อความรู้นั้นๆเพื่อนำตนเองให้ประสบความสำเร็จบางอย่าง

ดังตัวอย่างการทดลองการคล้ายตามของแอสช (Asch, 1957 อ้างถึงใน ไวรซ์ เจียม บรรจง 2523,น.25) ซึ่งมีกลเม็ดให้ผู้ถูกทดลองมีความรู้สึกถูกกดดันโดยกลุ่ม โดยการจัดกลุ่มทดลองขนาด 6 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้สมรู้กับแอสช 5 คน และผู้ถูกทดลองจริง 1 คน กลุ่ม 6 คนนี้จะได้รับการชี้แจงว่าจะให้เปรียบเทียบขนาดของเส้นตรงในกระดาษ 2 แผ่นว่าเส้นในภาพซ้ายเท่ากับเส้นใดในภาพขวา ผลการทดลองพบว่า มีเพียง 26% เท่านั้น ผู้ถูกทดลองที่สามารถขัดขึ้น ไม่คล้ายตามเกณฑ์ที่ผิด จากแนวคิดเรื่องอิทธิพลกลุ่มและผลการทดลองสามารถสรุปได้ว่า เมื่อบุคคลต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อที่จะได้รับการยอมรับให้เข้ากลุ่มกับเขาได้ ดังนั้นเมื่อคนหรือกลุ่มคนที่ใกล้ชิด อยากให้เขาทำพฤติกรรมใดแล้ว ย่อมเกิดแรงจูงใจให้ทำตามพฤติกรรมนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานของพนักงานมีการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) พนักงานก็ต้องทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ด้วยเช่นกัน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

จากการวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามแบบเพียร์สัน (Pearsons Product Moment Correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ายอมรับสมมติฐานที่ 3 กล่าวคือ การรับรู้ความสามารถในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .492 แสดงว่า พนักงานมีการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ที่ดี จะมีความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สูง เนื่องจาก ลักษณะงานที่พนักงานทำอยู่นั้น เป็นงานที่เน้นในเรื่องของการให้บริการ ตัวพนักงานเองย่อมที่จะมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบบวกกับประสบการณ์ที่สั่งสมมา จนพัฒนาขึ้นมาเป็นบุคคลที่ทำงานอย่างมืออาชีพ พนักงานจึงเชื่อว่าตนมีความสามารถในการควบคุมกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมเป็นการสะท้อนจากประสบการณ์ในอดีต ได้รับอิทธิพลจากความเชื่อ ซึ่งเป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรม (Control beliefs หรือ C) และการรับรู้การควบคุม (Perceived power หรือ P) ซึ่งความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุมที่เป็นตัวกำหนดความตั้งใจนี้อาจได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมนั้นๆในอดีต ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบอกเล่าจากผู้อื่นเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น การสังเกตจากประสบการณ์ของคนคุ้นเคย และเพื่อน หรือมีตัวแปรอื่นๆที่เพิ่มหรือลดการรับรู้ความยากของการกระทำพฤติกรรมนั้น ส่วนการรับรู้การควบคุมเป็นการรับรู้ของบุคคลว่ามีปัจจัยควบคุมการกระทำพฤติกรรมนั้น ที่เป็นปัจจัยส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น โดยการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมมีความหมายในแง่แรงจูงใจสำหรับความตั้งใจ

เช่นเดียวกับผลการศึกษารายอื่นๆเรื่อง อาทิ เช่น ชิฟเตอร์และไอน์เซ็น (Schifter & Ajzen, 1985, pp.843-851) พบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการลดน้ำหนักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการลดน้ำหนักอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) พบว่าประชาชนในจังหวัดนครพนมมีการรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถในการตรวจเลือดก่อนแต่งงาน ว่าเป็นไปได้ สามารถปฏิบัติได้ง่าย และขึ้นอยู่กับตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการตรวจเลือดก่อนแต่งงาน ($r = 0.60$) และจิตศิริ ชันเงิน (2542) พบว่าความเชื่อเด่นชัดเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนหรือขัดขวางการรับรู้ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคในการเขียนบันทึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจเขียนบันทึกทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.26$) แสดงว่านางพยาบาลมีการรับรู้ปัจจัยสนับสนุนหรือขัดขวางการเขียนบันทึกทางการแพทย์ และสามารถควบคุมปัจจัยเหล่านี้ได้ มีแนวโน้มที่จะตั้งใจเขียนบันทึกทางการแพทย์ นอกจากนี้ จิตติพัฒน์ พิษณุธาดาทองส์ (2548) พบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) มากที่สุด

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาในอดีต เป็นเพราะว่า พฤติกรรมต่างๆที่ทำการศึกษานั้นเป็นพฤติกรรมที่ดีและมีประโยชน์ต่อผู้ที่ทำพฤติกรรมเหล่านั้น ทำให้บุคคลมีความตั้งใจอยากทำพฤติกรรมนั้นๆ และปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการที่บุคคลนั้นมีการรับรู้ความสามารถในตนเอง (Self – Efficacy) ที่จะทำพฤติกรรมนั้นๆได้ด้วยตนเอง ซึ่งสามารถอธิบายได้จากแนวคิดการรับรู้ความสามารถในตนเองของเบนดูรา (Bandura, 1978 ,pp.344-358) ได้อธิบายว่า ปัจจัย 2 ประการที่จะช่วยให้บุคคลกระทำพฤติกรรมใด ๆ คือ 1)

บุคคลนั้นต้องมีความเชื่อมั่นว่า เขามีความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมนั้น ๆ ได้สำเร็จ (Efficacy expectations) และ 2) บุคคลต้องเห็นว่าพฤติกรรมนั้น ๆ น่าจะทำให้เกิดผลตามที่ต้องการ (Outcome expectations) ดังนั้น ความเชื่อในความสามารถของตนเอง ที่จะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลตามที่มุ่งหวัง จึงเป็นแรงจูงใจให้บุคคลกระทำพฤติกรรมที่เชื่อว่าจะได้ผลดี ความเชื่อในความสามารถของตนเองจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างการเรียนรู้กับการกระทำ แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการให้บริการ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจจะมีการปฏิบัติพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยไม่ต้องอาศัยปัจจัยภายนอกหรือบุคคลอื่น ๆ ได้ จึงทำให้ผลการวิจัยที่ได้ออกมาในทำนองเดียวกัน

สมมติฐานที่ 4 ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

จากการวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามแบบเพียร์สัน (Pearsons Product Moment Correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ายอมรับสมมติฐานที่ 4 กล่าวคือ ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 แสดงว่า พนักงานมีความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ยังมีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สูง ดังนั้นโอกาสที่จะเกิดพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สูงตามไปด้วย

ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่กล่าวว่า ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม เป็นความต้องการของบุคคลที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้นๆ ยิ่งบุคคลมีเจตนาที่แน่วแน่ในการทำพฤติกรรมก็ย่อมมีโอกาสที่จะทำพฤติกรรมนั้น แต่สำหรับพฤติกรรมที่บุคคลประสบปัญหาในการควบคุมมาก ความตั้งใจเพียงตัวเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะใช้ทำนายพฤติกรรมได้อย่างแม่นยำ อาจมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจกับพฤติกรรม ปัจจัยเหล่านี้ อาจจะเป็นโอกาสหรือทรัพยากรเช่น เวลา เงิน ทักษะ ความร่วมมือจากผู้อื่น เป็นต้น

เช่นเดียวกับผลการศึกษาวิจัยของ อัจฉราพร สุวรรณทล (2529) พบว่า ความตั้งใจในชนิดของการให้นมบุตร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้นมบุตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

($r = 0.12$) ในทำนองเดียวกัน ดุษฎี และประทีป (2539) พบว่า ความตั้งใจที่จะประหยัดน้ำ อธิบายพฤติกรรมการประหยัดน้ำได้ร้อยละ 11 ($r = 0.11$) แสดงว่าผู้มีความตั้งใจที่จะประหยัดน้ำสูงมีพฤติกรรมประหยัดน้ำสูงด้วย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิระนันท์ พากเพียร (2542) พบว่า ความตั้งใจของนักศึกษาที่จะใช้ปากคิ๊บสวมปลอกเข็มทุกครั้งหลังฉีดยาชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้คิ๊บสวมปลอกเข็มทุกครั้งหลังฉีดยาชาของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.29$) และความตั้งใจของนักศึกษาที่จะทำความสะอาดด้ามกรอฟันอย่างถูกวิธีทุกครั้งก่อนเปลี่ยนผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทำความสะอาดด้ามกรอฟันอย่างถูกวิธีทุกครั้งก่อนเปลี่ยนผู้ป่วยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.27$) นอกจากนี้ กาญจน์ ชิตบุตร (2548) พบว่า ความตั้งใจในการมีพฤติกรรมการบริโภคผักและผลไม้ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดนราธิวาส มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการบริโภคผักและผลไม้ของผู้สูงอายุได้ร้อยละ 18 ($r = 0.18$)

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนและผลการวิจัยที่ผ่านมาในอดีตเป็นเพราะ บุคคลที่มีความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งนั้น เขาได้พิจารณาแล้วว่าพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ควรกระทำ บุคคลที่อยู่รอบข้างตนมีความเห็นดีเห็นชอบต่อการทำพฤติกรรมนั้น บุคคลนั้นรับรู้ด้วยว่าตนสามารถที่จะทำพฤติกรรมนั้นได้ จึงก่อให้เกิดความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมนั้น และนำมาซึ่งการเกิดพฤติกรรม

ผลการศึกษาสมการทำนาย 2 สมการ

สมการทำนายที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมในการให้บริการ จะมีตัวแปรอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรในการร่วมพยากรณ์ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมในการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มี 3 ตัวแปร โดยตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (กิจกรรม CARE) สามารถทำนายได้ร้อยละ 96.5 เมื่อเพิ่มตัวแปรทัศนคติต่อพฤติกรรมในการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สามารถทำนายได้ร้อยละ 96.7 และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการทำพฤติกรรมในการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สามารถทำนายได้ร้อยละ 96.8 โดยมีสมการทำนายดังนี้

$$\begin{array}{lcl} \text{ความตั้งใจที่จะทำ} & = & .558 \text{ (การรับรู้ความสามารถในการควบคุม} \\ \text{พฤติกรรมกรรมการให้บริการ} & & \text{พฤติกรรมกรรมการให้บริการ) + .244 (ทัศนคติต่อ} \\ \text{(กิจกรรม CARE)} & & \text{พฤติกรรมกรรมการให้บริการ) + .179 (การคล้อยตาม} \\ & & \text{กลุ่มอ้างอิง)} \end{array}$$

จากสมการทำนายข้างต้นสามารถอธิบาย ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ได้ดังนี้

ตัวอย่างที่ 1 พนักงานตอบแบบสอบถามวัดตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุม พฤติกรรมการให้บริการ ได้คะแนนเท่ากับ 7 (คะแนนระดับสูง) ตัวแปรทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการให้บริการ ได้คะแนนเท่ากับ 7 (คะแนนระดับสูง) และตัวแปรการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ได้คะแนนเท่ากับ 7 (คะแนนระดับสูง) จะมีระดับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกรรมการให้บริการ เท่ากับ $.558 (7) + .244 (7) + .179 (7) = 6.867$ คะแนน ถือเป็นผู้ที่มีระดับความตั้งใจในการทำพฤติกรรมกรรมการให้บริการ ในระดับสูง

ตัวอย่างที่ 2 พนักงานตอบแบบสอบถามวัดตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุม พฤติกรรมการให้บริการ ได้คะแนนเท่ากับ 4 (คะแนนระดับปานกลาง) ตัวแปรทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการให้บริการ ได้คะแนนเท่ากับ 4 (คะแนนระดับปานกลาง) และตัวแปรการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ได้คะแนนเท่ากับ 4 (คะแนนระดับปานกลาง) จะมีระดับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกรรมการให้บริการ เท่ากับ $.558 (4) + .244 (4) + .179 (4) = 3.924$ คะแนน ถือเป็นผู้ที่มีระดับความตั้งใจในการทำพฤติกรรมกรรมการให้บริการ ในระดับปานกลาง

ตัวอย่างที่ 3 พนักงานตอบแบบสอบถามวัดตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุม พฤติกรรมการให้บริการ ได้คะแนนเท่ากับ 1 (คะแนนระดับต่ำ) ตัวแปรทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการให้บริการ ได้คะแนนเท่ากับ 1 (คะแนนระดับต่ำ) และตัวแปรการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ได้คะแนนเท่ากับ 1 (คะแนนระดับต่ำ) จะมีระดับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกรรมการให้บริการ เท่ากับ $.558 (1) + .244 (1) + .179 (1) = .975$ คะแนน ถือเป็นผู้ที่มีระดับความตั้งใจในการทำพฤติกรรมกรรมการให้บริการ ในระดับต่ำ

จากตัวอย่างของสมการทำนายพบว่า ถ้าตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุม พฤติกรรมการให้บริการ ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการให้บริการ และการคล้อยตามกลุ่มมีคะแนนสูง

จะมีความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการในระดับสูง ถ้าตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ ทศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ และการคล้อยตามกลุ่มมีคะแนนปานกลาง จะมีความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการในระดับปานกลาง และถ้าตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ ทศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ และการคล้อยตามกลุ่มมีคะแนนต่ำ จะมีความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการในระดับต่ำ จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ ทศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ และการคล้อยตามกลุ่ม สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการ(กิจกรรม CARE) ได้

เมื่อพิจารณาน้ำหนักในการทำนายพบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการมากที่สุด ($Beta = .594$) อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่มองเห็นความเป็นไปได้ที่จะกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และคิดว่าตนมีความสามารถในการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) รวมถึงการรับรู้ปัจจัยส่งเสริมและขัดขวางการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ได้แก่ คำชมเชยจากหัวหน้างาน รอยยิ้มและคำขอบคุณของผู้รับบริการ การจัดกิจกรรมที่สนับสนุนการแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนโยบายที่ชัดเจนขององค์กรในเรื่องการครองความเป็นหนึ่งในงานบริการ เป็นต้น

น้ำหนักในการทำนายรองลงมาเป็นตัวแปรด้านปัจจัยภายในบุคคล คือ ทศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ ($Beta = .206$) แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในทางบวก มีความเชื่อมั่นในผลลัพธ์ที่จะได้รับการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการให้บริการนั้น และน้ำหนักในการทำนายตัวสุดท้ายเป็นตัวแปรด้านปัจจัยทางสังคม คือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ($Beta = .189$) พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ผู้บังคับบัญชา - ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน คาดหวังอยากให้ตนกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และที่สำคัญคือ ตัวพนักงานเองด้วยที่ตั้งใจจะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ผลการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่กล่าวว่า ทศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมสามารถร่วมกันอธิบายและทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรมของบุคคลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวทำนายแต่ละตัวจะทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรมได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับน้ำหนัก

และความสำคัญของตัวทำนาย รวมทั้งขึ้นอยู่กับประชากรที่ศึกษาและความสนใจของกลุ่มตัวอย่างด้วย ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยหลายๆเรื่อง อาทิเช่น ชิฟเตอร์และไอน์เซ็น (Schifter and Ajzen, 1985, pp.843-851) พบว่า ทักษะการตัดสินใจต่อการตัดสินใจในการลดน้ำหนัก การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมลดน้ำหนัก ร่วมกันอธิบาย และทำนายความตั้งใจในการลดน้ำหนักได้ร้อยละ 74 ($r = .74$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรนเน่ และแคริก (Rannie & Craig, 1997 อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ ศิริดำรง, น.38) พบว่า ทักษะการตัดสินใจในการใช้ถุงยางอนามัยได้ร้อยละ 50 ($r = 0.50$) ในทำนองเดียวกัน มันทนา สิริรัตน์โกส (2538) ศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อ เจตคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และพฤติกรรมการบริโภคโลหิตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า เจตคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ร่วมกันทำนายความตั้งใจในพฤติกรรมการบริโภคโลหิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ จิตพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์ (2548) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมต่อความตั้งใจในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุดคือการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ รองลงมาได้แก่ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่จริง และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายและทำนายความตั้งใจในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 79

สมการทำนายที่ 2 : ทักษะการตัดสินใจต่อการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทำนายพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มี 3 ตัว โดยตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สามารถทำนายได้ร้อยละ 97.1 เมื่อเพิ่มตัวแปรทักษะการตัดสินใจต่อการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สามารถทำนายได้ร้อยละ 97.9 และการคล้อยตาม

กลุ่มอ้างอิงในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สามารถทำนายได้ร้อยละ 97.9 ตามลำดับ โดยมีสมการทำนาย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)} &= 0.143 (\text{การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม} \\ &\quad \text{การให้บริการ}) + .180 (\text{ทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ}) \\ &\quad + .041 (\text{การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง}) \end{aligned}$$

สมการข้างต้นสามารถอธิบาย พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ได้ดังนี้

ตัวอย่างที่ 1 พนักงานตอบแบบสอบถามวัดตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ ได้คะแนนเท่ากับ 7 (คะแนนระดับสูง) จะมีระดับการเกิดพฤติกรรมการให้บริการ เท่ากับ $.143 (7) + .180 (7) + 0.041 (7) = 2.548$ คะแนน ถือเป็นผู้ที่มีระดับการทำพฤติกรรมการให้บริการ ในระดับสูง

ตัวอย่างที่ 2 พนักงานตอบแบบสอบถามวัดตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ ได้คะแนนเท่ากับ 4 (คะแนนระดับปานกลาง) จะมีระดับการเกิดพฤติกรรมการให้บริการ เท่ากับ $.143 (4) + .180 (4) + 0.041 (4) = 1.456$ คะแนน ถือเป็นผู้ที่มีระดับการทำพฤติกรรมการให้บริการ ในระดับปานกลาง

ตัวอย่างที่ 3 พนักงานตอบแบบสอบถามวัดตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ ได้คะแนนเท่ากับ 1 (คะแนนระดับต่ำ) จะมีระดับการเกิดพฤติกรรมการให้บริการ เท่ากับ $.143 (1) + .180 (1) + 0.041 (1) = .364$ คะแนน ถือเป็นผู้ที่มีระดับการทำพฤติกรรมการให้บริการ ในระดับต่ำ

จากตัวอย่างของสมการทำนายพบว่า ถ้าตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการมีคะแนนสูง จะเกิดพฤติกรรมการให้บริการในระดับสูง ถ้าตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการมีคะแนนปานกลาง จะเกิดพฤติกรรมการให้บริการในระดับปานกลาง และถ้าตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการมีคะแนนต่ำ จะเกิดพฤติกรรมการให้บริการในระดับต่ำ จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สามารถร่วมพยากรณ์ พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้าได้

การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมทำให้บริการถูกเลือกเข้าสู่สมการเป็นอันดับแรกและสามารถทำนายพฤติกรรมทำให้บริการ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta) เท่ากับ .436 ทศนคติต่อพฤติกรรมทำให้บริการถูกเลือกเข้าสู่สมการเป็นอันดับต่อมาและสามารถทำนายพฤติกรรมทำให้บริการด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta) เท่ากับ .434 และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเป็นตัวแปรสุดท้ายที่เข้าสู่สมการสามารถทำนายพฤติกรรมทำให้บริการด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta) เท่ากับ .124 ตามลำดับ

โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่กล่าวว่า หากทัศนคติเชิงพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มเป็นบวกเพียงไร และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมเป็นบวกด้วย บุคคลก็ควรมีความตั้งใจที่หนักแน่นที่จะทำพฤติกรรมมากเท่านั้น ส่งผลให้การทำนายพฤติกรรมมีความแม่นยำมากขึ้น โอน์เซ็นเห็นว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความหมายในแง่แรงจูงใจสำหรับความตั้งใจ บุคคลที่เชื่อว่าเขาไม่มีทรัพยากรหรือโอกาสที่จะทำพฤติกรรมนั้นๆ มักจะไม่มี ความตั้งใจหนักแน่นที่จะทำพฤติกรรมนั้น แม้ว่าทัศนคติเชิงพฤติกรรมเป็นบวกและเชื่อว่าคนที่มีความสำคัญสำหรับเขายอมรับให้เขาทำพฤติกรรมนั้นก็ ตาม ดังนั้นในกรณีเช่นนี้ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมจะเป็นตัวแปรร่วมกับทัศนคติเชิงพฤติกรรม และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ในการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจ

ในอีกกรณีหนึ่งคือ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม อาจสัมพันธ์กับพฤติกรรมโดยตรง โดยไม่ผ่านความตั้งใจ โดยเฉพาะในกรณีที่บุคคลมีการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมตรงกับความเป็นจริง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มันทนา สิริรัตน์ภาส (2538) พบว่า ความตั้งใจและการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมทางตรง ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการบริโภคโลหิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทำนองเดียวกับ กาญจน์ ชิตบุตร (2548) พบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถทำนายพฤติกรรม การบริโภคผักและผลไม้ของผู้สูงอายุได้ร้อยละ 4 ส่วน นพมาศ ศรีขวัญ (2547) พบว่า ทศนคติต่อพฤติกรรมลดน้ำหนัก การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมลดน้ำหนักในวัยรุ่นหญิงได้ร้อยละ 8.9 นอกจากนี้ วิฑิตพัฒน์ พิษณุธาดาวงศ์ (2548) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรม การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มากที่สุดคือ ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง รองลงมาได้แก่ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่จริง และเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยน

ความรู้ โดยสามารถอธิบายและทำนายพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 35

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ในการทำงาน

1. จากผลการวิจัย พบว่า ทักษะติดต่อพฤติกรรมกรให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการทำพฤติกรรมกรให้บริการ แสดงว่า พนักงานเชื่อในผลของการกระทำตามพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE) พนักงานจึงมีความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกรให้บริการ จะเห็นได้ว่า ทักษะที่ดีต่องานให้บริการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระทำพฤติกรรมต่างๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ควรวัดระดับทัศนคติของพนักงาน โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการคัดสรร (Selection) พนักงานใหม่เข้าสู่องค์การประกนภัย ควรมีการทำแบบทดสอบวัดระดับทัศนคติที่มีต่องานให้บริการด้วย เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ควบคู่ไปกับแบบสอบวัดด้านอื่น อันนำมาสู่การได้บุคลากรที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับลักษณะงานด้านประกนภัย

1.2 เมื่อพนักงานทำพฤติกรรมกรให้บริการแล้ว ควรให้การเสริมแรงแก่พฤติกรรมเหล่านั้น โดยการให้รางวัลทั้งแบบรูปธรรมและนามธรรม เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงผลกรรมที่ตนจะได้รับเมื่อตนได้ทำพฤติกรรมนั้นๆแล้ว เช่น การขึ้นบอร์ดโชว์ผลการทำงาน เปรียบเทียบระหว่างทีมของรางวัล เงิน การรับประทานอาหารกลางวันกับหัวหน้างาน จดหมายคำชมเชยจากลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์การ และอื่นๆ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมกับพฤติกรรมกรให้บริการที่ได้กระทำออกไป เพื่อให้พนักงานรับรู้ว่สิ่งที่ตนคิดหรือเชื่อมั่นว่ พฤติกรรมกรให้บริการเป็นสิ่งที่ดีทำแล้วเกิดประโยชน์และได้รับผลกรรมตามที่คิดไว้ จึงเป็นพฤติกรรมกรที่ควรค่าแก่การปฏิบัติอีกในครั้งต่อไป

2. จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการทำพฤติกรรมกรให้บริการ แสดงว่า พนักงานมีความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา, ผู้ใต้บังคับบัญชา, เพื่อนร่วมงาน และตัวพนักงานเอง ว่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

ที่จะกระทำ – ไม่กระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ดังนั้นองค์การควรเน้นย้ำให้กลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำ – ไม่ทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) กระทำพฤติกรรมการให้บริการต่างๆเป็นต้นแบบหรือแบบอย่าง (Role Model) แก่พนักงานคนอื่นๆ อย่างเช่น ผู้บังคับบัญชาควรเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาของตน โดยผู้บังคับบัญชาควรกระทำพฤติกรรมการให้บริการที่ถูกต้องออกมาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นเป็นประจำ และแสดงออกให้เห็นว่าตนทำงานให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการอย่างกระตือรือร้น ชัดเจน โปร่งใส และมีความยุติธรรม เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชายากนำมาเป็นแบบอย่างในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

3. ตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ : จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ถือว่าเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายและทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ของพนักงานในองค์การได้ดีที่สุด หากพนักงานรับรู้ว่าคุณเองสามารถควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ได้ เขาก็จะมีความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สูง และก็จะส่งผลให้กระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สูงตามไปด้วย ในทางตรงกันข้ามถ้าพนักงานขาดปัจจัยส่งเสริมการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ และต้องเผชิญกับอุปสรรคมากมาย ผลคือ การกระทำพฤติกรรมการให้บริการเกิดขึ้นได้ยาก และพนักงานมีการรับรู้ความสามารถในการควบคุมอยู่ในระดับต่ำ

ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญและเพิ่มค่าให้กับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโดยการเสริมหรือเพิ่มเติมที่ตัวควบคุมการเกิดพฤติกรรมการให้บริการ เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ดังนี้

3.1 ในด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง (Self Efficacy) เน้นให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพของพนักงาน โดยกำหนดแนวทางในการให้ความรู้และการฝึกอบรม โดยการให้ความรู้ด้านประกันภัยแก่พนักงานฝ่ายรับประกัน พนักงานฝ่ายสินไหมทดแทนและพนักงานขาย การเสริมทักษะในการให้บริการให้กับพนักงานฝ่ายสนับสนุน (ได้แก่ ฝ่ายตรวจสอบ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นต้น)

3.2 สำหรับพนักงานที่มีพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ที่ดีอยู่แล้ว และอยากคงไว้ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้น หรืออยากให้มีพฤติกรรมการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นไป ควร เน้นระบบ

การให้รางวัล (Reward System) ที่เป็นตัวเสริมแรง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการให้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น ให้ค่าคอมมิชชั่นแก่พนักงานที่สามารถเพิ่มยอดขายได้และผลกำไรให้กับองค์กร

4. เนื่องจากพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) เป็นกิจกรรมที่เกิดจากแนวคิดของผู้บริหารระดับสูงในองค์กร ดังนั้นควรทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ถึงผลดีที่จะเกิดขึ้นกับตัวพนักงานเอง เมื่อเขาได้กระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และอยากเข้ามามีส่วนร่วมในการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มากกว่าการรับรู้แต่เพียงว่าองค์กรได้รับประโยชน์จากการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) จากเขาเพียงฝ่ายเดียว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน เช่น กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม โรงพยาบาลและอื่นๆ ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เพื่อเปรียบเทียบเชิงยืนยันว่าทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนสามารถอธิบายและทำนายพฤติกรรมการให้บริการได้หรือไม่

2. จากผลการทดลอง พบว่า ยังมีตัวแปรอื่นๆอีกที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ดังนั้นควรมีการศึกษาค้นคว้าตัวแปรอื่นๆที่อาจมีผลต่อความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ รวมถึงการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) เช่น ระบบการให้รางวัล บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของผู้ให้บริการ บรรยากาศในองค์กร และหรือปัจจัยอื่นๆ มาศึกษาควบคู่กับตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนด้วยเพื่อจะได้ทราบปัจจัยที่แท้จริงที่ส่งผลต่อการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มจำนวนข้อคำถามสำหรับตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

4. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มหรือลดช่วงระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามเพื่อวัดการเกิดพฤติกรรม และความตั้งใจในการทำพฤติกรรม ซึ่งโดยทั่วไปการวัดความตั้งใจที่ยังทั้งช่วงเวลาจากการวัดพฤติกรรมน้อยเพียงไร ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมก็มีโอกาสทำนายการเกิดพฤติกรรมได้แม่นยำเพียงนั้น หากระยะเวลาระหว่างการวัดความตั้งใจในการทำพฤติกรรมและการเกิดพฤติกรรมห่างกันมากเท่าใด บุคคลย่อมมีโอกาสได้รับข้อมูลอื่นๆ หรือเกิดเหตุการณ์ที่มีผลต่อความตั้งใจเดิมมากเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทิ้งช่วงการแจกแบบสอบถามเพื่อวัดการเกิดพฤติกรรม มากกว่าหรือน้อยกว่า 2 สัปดาห์ เพื่อเปรียบเทียบและดูผลการเกิดพฤติกรรมว่าแตกต่างกันหรือไม่เพียงใด