บทที่ 2

ผลงานวิจัย และงานเขียนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาผลของการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และเจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและใช้เป็นกรอบในการวิจัย ดังนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ ประกอบด้วย ความหมายของเจตคติ องค์ประกอบและประเภทของเจตคติ หน้าที่ของเจตคติ ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติ ต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และเจตนาเชิง พฤติกรรมที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งแบบจำลองเกี่ยวกับเจตคติ

2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารได้แก่ ความน่าเชื่อถือของ ข่าวสารความหมายของการรับรู้ กระบวนการเลือกรับข่าวสาร และแบบจำลองการสื่อสาร

3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. กรอบการวิจัย

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

1. **ความหมายของเจตคติ** (Attitude)

ซิมบาโดและเอบบีเซน (Zimbardo and Ebbesen, 1970, p. 7) นักจิตวิทยาสังคมได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์และให้นิยามว่าเจตคติเป็นองค์ประกอบด้านพฤติกรรม โดยที่บุคคลมีความโน้มเอียงไปตามบุคคล หรือสิ่งของซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้คิด ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

ธงชัย สันติวงษ์ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, น. 25) นักวิชาการทางด้านบริหารบุคคลได้ให้นิยามว่าเจตคติ หมายถึงความเชื่อและความรู้สึกเชิงประมาณค่าของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของบุคคล ความรู้สึกเชิงประมาณค่านี้เป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตอบโต้ต่อสิ่งต่างๆ

นิวสตอร์ม และเดวิส (Newstorm and Davis, 1993, pp. 194-195) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติของพนักงาน และให้นิยามว่าเจตคติ หมายถึง ความรู้สึกและความเชื่อของพนักงาน ซึ่งพนักงานใช้ในการตัดสินสภาพแวดล้อมการทำงาน ทำให้พนักงานมีเจตนาตั้งใจที่จะกระทำ หรือแสดงพฤติกรรมออกมา เจตคติของพนักงานเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกและจิตใจที่พนักงานใช้เป็นกรอบ ในการพิจารณาตัดสินบางสิ่งบางอย่าง ทำให้เรามองเห็นสิ่งเหล่านั้น ขนาดและรูปร่างของกรอบนี้จะป้องกันเราทำให้เราไม่สามารถสังเกตเห็นองค์ประกอบอื่น สีสันของเจตคติ จะช่วยให้เราพิจารณาตัดสินใจสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน

รีซและแบรนด์ท (Reece and Brandt, 1999, p. 147) นักจิตวิทยาสังคม กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความเชื่อ หรือความรู้สึกมั่นคงที่มีต่อบุคคล วัตถุ ความคิด หรือเหตุการณ์และความพร้อมทางด้านอารมณ์ (Emotional Readiness) ที่จะแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งที่เกี่ยวข้อง ค่านิยมเป็นพื้นฐานของเจตคติ และเจตคติเป็นพื้นฐานของพฤติกรรม

ไทรอันดิส (Triandis, 1971, pp. 2-4, 6-9) นักจิตวิทยาสังคม กล่าวว่า เจตคติเป็นการให้ความหมายต่อพฤติกรรม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า พฤติกรรมเกิดจากการตัดสินของเจตคติ (Behavior as a Determinant of Attitudes) เจตคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและส่ง ผลซึ่งกันและกัน โดยที่เจตคติมีผลต่อการแสดงออกของบุคคล ในขณะเดียวกันการปฏิบัติหรือพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลต่อเจตคติเช่นกัน

การที่บุคคลมี เจตคติ ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างกัน ก็เนื่องมาจากบุคคลมีความ รู้ ความเข้าใจและความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกัน องค์ประกอบขั้นพื้นฐานสำคัญของเจตคติประกอบด้วย เจตคติทางด้านความรู้คิด หรือความรู้ มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล ซึ่งเป็นไปได้ทั้งในทางบวกและทางลบ เจตคตินั้นเป็นความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรม การทำงาน ในอนาคตซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้ ของแต่ละบุคคลและมีผลต่อการปฏิบัติ การแสดงพฤติกรรมของบุคคล

ฟิชไบน์และไอเซน (Fishbein and Ajzen, 1975, pp. 5-8) ให้นิยามว่า เจตคติเป็นความโน้มเอียงของบุคคล (Predispositions) โดยเป็นตัวแปรที่แฝงหรือซ่อนอยู่ (Latent or Underlying Variable) ซึ่งส่งผลและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล

นอกจากนี้ เจตคติมีความจำเป็นอย่างน้อยที่สุดต้องกระทำก่อน (A Minimal Prerequisite) เพื่อพัฒนาระเบียบวิธีการวัดที่ถูกต้องแม่นยำ (Valid Measurement Procedure) ตามแนวคิดจิตวิทยาที่เป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นแนวคิดที่หมายถึงความสัมพันธ์ อันส่งผลถึงปัจจัยอื่นๆ ในขอบข่ายของทฤษฎี

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า เจตคติเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งขึ้นกับการรับรู้ของแต่ละบุคคล ในการแสดงพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่ง หรืออาจจะกล่าวได้ว่า เจตคติเป็นความรู้สึกด้านจิตใจเป็นความโน้มเอียงของบุคคล ทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อผู้คน สิ่งของ หน่วยงาน องค์กร รวมทั้ง ข้อมูลข่าวสาร สิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว และในสถานการณ์ต่างๆ ของโลกที่อาจเป็นไปได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งส่งผลและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล

2. **องค์ประกอบของเจตคติ**

ไทรอันดิส (Triandis, 1971, pp. 2-4) โรเซนเบิร์กและฮอฟแลนด์ (Rosenberg; Hovland, 1966, pp. 3-4) ได้จำแนกองค์ประกอบของเจตคติ เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. **องค์ประกอบด้านความรู้คิด** (A Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคล เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ เป็นสิ่งที่ค นึกคิดโดยทั่วไป เป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งนั้นไม่ดีไม่มีประโยชน์ บุคคลจะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. **องค์ประกอบด้านความรู้สึก** (An Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวเนื่องกับสิ่งต่างๆ เมื่อบุคคลมี “ความรู้สึกที่ดี” หรือ “ความรู้สึกเลวร้าย” เมื่อคิดถึงสิ่งเหล่านั้น เรียกว่าเขามีเจตคติ “ทางบวก” หรือ “ทางลบ” ต่อสิ่งเหล่านั้น ซึ่งมีผลแตกต่างกันตามบุคลิกภาพของคนโดยขึ้นกับค่านิยมของแต่ละบุคคล

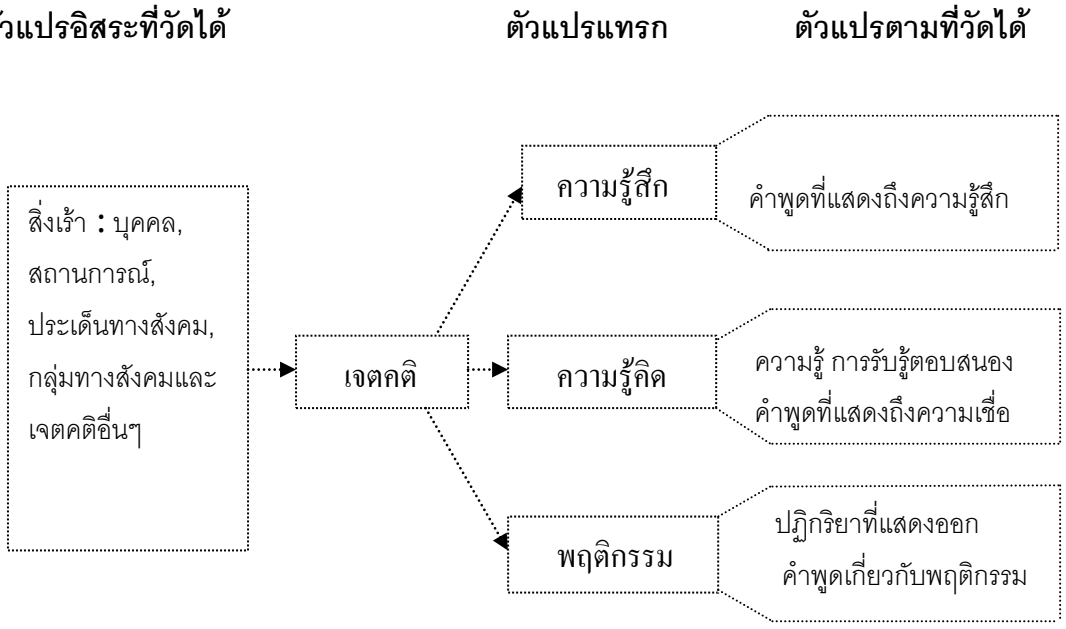
3. **องค์ประกอบด้านพฤติกรรม** (A Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อวัตถุ สิ่งของหรือบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้คิดและความรู้สึก หรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมสอดคล้องกับเจตคติ เช่น การแสดงพฤติกรรมขับรถ ซื้อของ หรือชมเชยรถรุ่นต่างๆ คนที่ไม่มีแนวคิดใดๆ เกี่ยวกับรถ เขาก็จะไม่มีเจตคติต่อรถ เมื่อเขาเห็นรถก็อาจจะเปลี่ยนรถเก่าโดยใช้รถประเภทเดียวกับที่มีอยู่ในปัจจุบัน

เมื่อสิ่งเร้า, ประเด็นทางสังคม บุคคล หรือเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้น บุคคลจะรับรู้และมีความรู้ ความคิดเห็น ความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบตอบสนอง และอาจมีการแสดงออกไม่ว่าจะเป็นคำพูด ข้อความที่แสดงความรู้สึก หรือการรับรู้ตอบสนองสิ่งที่เกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความคิดเห็น ความเชื่อและส่งผลต่อพฤติกรรม สิ่งที่จะปฏิบัติต่อไป เช่น พนักงานจะรับรู้ว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000เป็นประโยชน์ต่อการทำงานหรือไม่ พนักงานจะเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่พอใจต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หาก

พนักงานมีความพึงพอใจ ก็จะให้ความร่วมมือปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 หากพนักงานไม่พอใจต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 พนักงานอาจจะต่อต้านไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงานของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ดังภาพ ประกอบที่ 2.1

ภาพประกอบที่ 2.1

องค์ประกอบของเจตคติตามแนวคิดของ แฮรี ซี. ไทรอันดิส, โรเซนเบิร์กและฮอฟแลนด์



ที่มา : Triandis, 1971, pp. 2-4; Rosenberg and Hovland, 1966, pp. 3-4

3. **ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติกับพฤติกรรม** (Attitude and Behavior)

เจตคติกับพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เจตคติมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ในขณะเดียวกันการแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลต่อเจตคติของบุคคลด้วย อย่างไรก็ตาม เจตคติเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ทั้งนี้ แฮรี ซี . ไทรอันดิส กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากเจตคติและบรรทัดฐานของสังคม

ไทรอันดิส ได้ศึกษาถึงเจตคติและการเปลี่ยนแปลงเจตคติ โดยมีข้อเสนอแนะว่า เจตคติด้านการรู้คิด หรือความรู้ (Cognitive Component) สามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อบุคคลได้รับ

ข่าวสารใหม่ๆ เช่น การรับข่าวสารจากช่องทางข่าวสาร และสื่อต่างๆ หากเจตคติด้านความรู้เปลี่ยนแปลง ก็จะส่งผลต่อเจตคติด้านความรู้สึกและด้านพฤติกรรมของบุคคล การเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล เป็นการเปลี่ยนแปลงบรรทัดฐาน (Norms) อุปนิสัย วิธีการดำเนินชีวิตในสังคม (Social Situation) และความคาดหวังเกี่ยวกับการเสริมแรงซึ่งบุคคลได้รับจากการเรียนรู้ (Expectancies about Reinforcement) ซึ่งส่งผลให้บุคคลต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตน อย่างไรก็ดี ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ควรวิเคราะห์บทบาทหน้าที่และการแสดงออกของบุคคลควบคู่กับการศึกษาเจตคติเพื่อปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสม นอกจากนี้วิธีที่ดีที่สุดในการศึกษาการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ควรพิจารณาความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคลิกลักษณะของแหล่งข่าว หรือผู้ส่งสารซึ่งมีความเชื่อมโยงกับผู้รับสารดังกล่าวมาในข้างต้น (Triandis, 1971 pp. 4-5, 143-146)

4. หน้าที่ของเจตคติ (The Functions of Attitude)

ไทรอันดิส ยังวิเคราะห์หน้าที่ของเจตคติซึ่งเป็นประโยช น์ในการดำรงชีวิต ตลอดจนการทำงานในองค์กรของบุคคล ดังนี้

1. ช่วยทำให้เข้าใจสภาพแวดล้อมของโลก สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบๆ ตัว โดยการจัดกลุ่มให้ค่า (Organize) และให้ความหมายที่ง่าย (Simplify) ต่อการทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อมที่มีความซับซ้อน (Complex)

2. รักษาความนับถือในตนเอ ง (Self Esteem) โดยทำให้หลีกเลี่ยงความจริงที่ไม่น่าพึงพอใจเกี่ยวกับตนเอง

3. ช่วยให้ปรับตัวเข้ากับสภาวะของโลกที่มีความซับซ้อน โดยสามารถตอบสนองเพื่อทำให้ได้รับรางวัล (Reward) สิ่งที่พึงประสงค์มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้จากสิ่งแวดล้อม

4. ช่วยให้แสดงค่านิยม (Value) ออกมา โดยวิเคราะห์เจตคติของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับหน้าที่

5. ตามบุคลิกภาพของบุคคลที่สามารถใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Economy of Personality)

ทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (Theory of Reasoned Action)

ทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (Theory of Reasoned Action) เป็นทฤษฎีที่มุ่งอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติและพฤติกรรม ซึ่งได้รับการพัฒนาโดย ฟิชไบน์และไอเซน นักจิตวิทยาสังคมผู้ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล โดยที่มีความเชื่อว่า บุคคลมีแนวโน้มคิดไตร่ตรองก่อนที่จะกระทำพฤติกรรม เช่น การลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง (Fishbein and Ajzen, 1980 อ้างใน Raven and Rubin, 1983, pp. 152-153) แนวคิดที่สำคัญระบุว่า บุคคลจะใช้เหตุผลในการพิจารณาตัดสินใจกระทำพฤติกรรม ตามเจตคติที่บุคคลมีต่อพฤติกรรม (Attitude towards Behavior) บุคคลจะมีความรู้สึกต่อพฤติกรรม และมีการประเมินพฤติกรรม เพื่อตัดสินใจกระทำหรือ ไม่กระทำพฤติกรรมนั้น รวมทั้ง มีความเห็นคล้อยตามบุคคลที่มีความสำคัญกับตนเอง หรือที่เรียกว่าบรรทัดฐานอัตวิสัย (Subjective Norms) โดยที่ บุคคลจะมีความเชื่อสอดคล้องกับความเห็นของผู้ที่ตนเองชื่นชมหรือมีความสำคัญกับตนเอง โดยที่ความเชื่อของบุคคลจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจ (Intention) และความตั้งใจของบุคคลจะกลายเป็นเจตคติที่มีต่อการกระทำพฤติกรรม

1.ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล มี 2 ประการ ได้แก่

1. เจตคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior) เช่น ฉันคิดลงคะแนนเสียงให้ ก เนื่องจากเห็นว่า ก เป็นคนดี

2. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) เกิดจากความเชื่อว่าบุคคลสำคัญที่ฉันรู้จักต่างลงคะแนนเสียงให้ ก เช่น ญาติพี่น้องลงคะแนนเสียงให้ ก และเขาต้องการให้ฉันลงคะแนนเสียงให้ ก และฉันทำตามคำแนะนำของเขา

ทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล เชื่อว่าการที่คนเราจะแสดงพฤติกรรมนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งเป็นกระบวนการภายในบุคคล ทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผลเชื่อว่ามนุษย์เป็นผู้มีเหตุผลและพิจารณาผลที่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำของตนก่อนที่จะตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรม บุคคลจึงมีเจตคติ และความคิดเห็นต่อพฤติกรรม โดยสังเกต เรียนรู้ บรรทัดฐานกลุ่ม และมีความเห็นส่วนบุคคลคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หรือบุคคลที่มีความสำคัญ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อเจตนา หรือความตั้งใจกระทำพฤติกรรมของบุคคล (Fishbein and Ajzen, 1980, pp. 57-73)

ทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจอันเกิดจากความต้องการที่จะกระทำตามบุคคลซึ่งมีอิทธิพลต่อบุคคล (Referent Person) และความคิดของบุคคลนั้นเป็นสาเหตุสำคัญเท่ากับเจตคติ ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นหรือมีอิทธิพลต่อเจตนาที่จะกระทำพฤติกรรม (สิทธิโชควรานุสันติกูล, 2546, น. 148) เช่น การเลียนแบบการแต่งกายที่ทันสมัยตามดาราภาพยนตร์ ทำให้ผู้หญิงบางคนกล้าแต่งตัวทันสมัยมากขึ้น แต่ขณะเดียวกันจะคิดถึงความสัมพันธ์ปัจจัยอื่นๆ ด้วย เช่น รูปร่างผิวพรรณเหมาะสมกับเสื้อผ้าหรือไม่ บุคคลอื่นในสังคมจะมองว่าสวยทันสมัย หรืออาจจะได้รับการดูถูกว่าแต่งตัวไม่เหมาะสม อาจทำให้ถูกมองว่าเป็นผู้หญิงบริการได้ ฉะนั้น เจตคติต่อพฤติกรรมและเจตนาของบุคคลเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเลือกแต่งตัวและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม

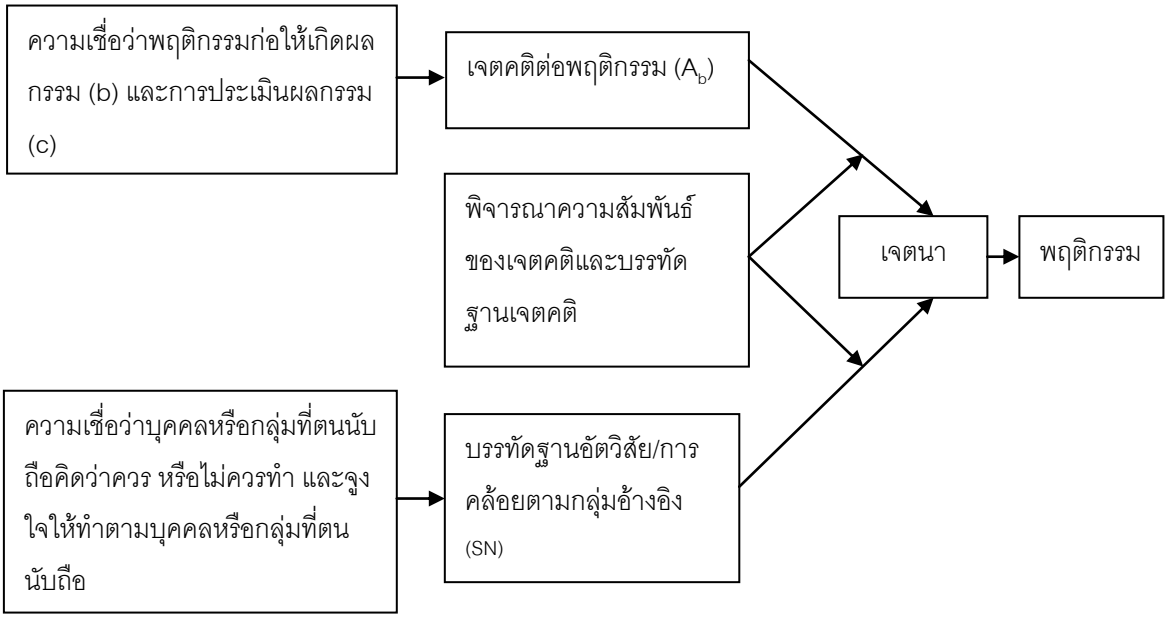
เฮล (Hale, 2003, pp. 259 – 286) ได้ศึกษาถึงเจตดติของบุคคลตามแนวคิดทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล และให้คำอธิบายแนวคิดเกี่ยวกับเจตคติว่า ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention หรือ BI) ไม่ได้เกิดจากความเชื่อ เจตคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude towards Behavior หรือ AB) อย่างเดียวแต่เกิดจากการคล้อยตามบุคคลที่มีความสำคัญกับตนเอง (Subjective Norm หรือ SN) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการทางคณิตศาตร์ดังนี้

BI = (AB) W1 + (SN) W2

W = ประจักษ์พยานใดๆ ที่ทำการศึกษาวิจัย

ปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาในข้างต้นนี้จะผลักดันให้บุคคลเกิดความตั้งใจหรือเจตนา และส่งผลทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรม ดังภาพประกอบ 2.2

ภาพประกอบที่ 2.2
ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อพฤติกรรมและบรรทัดฐานที่เป็นอัตวิสัย
ตามแนวคิดของฟิชไบน์และไอเซน (Fishbein and Ajzen)



ที่มา : Fishbein and Ajzen, 1975, pp. 16-18; Raven and Rubin, 1983, pp. 152-153

Fishbein และ Ajzen (อ้างถึงใน Raven and Rubin, 1983, pp. 152-153) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดและมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล จากภาพประกอบ 2.3 สาเหตุของพฤติกรรม คือ เจตนาหรือความตั้งใจของบุคคล ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับปัจจัยอีก 2 ประการ คือ เจตคติต่อพฤติกรรม และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง เช่น ฉันตั้งใจลงคะแนนเสียงเลือกตั้งให้ ก ความตั้งใจของบุคคลจะเป็นตัวกำหนดสิ่งที่มีความสำคัญ ต่อบุคคลได้มากกว่าสาเหตุอื่น และส่งผลต่อการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ทำให้ฉันลงคะแนนเสียงเลือก ก

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior)

ไอเซน (Ajzen, 1985, pp. 11-39) ได้พัฒนาทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนขึ้นจากทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ของฟิชไบน์และไอเซน โดยที่ไอเซนได้เขียนบทความเรื่อง “จากเจตนาสู่การปฏิบัติ” ในปี ค.ศ. 1985 เนื่องจากทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผลอาจ

มีข้อจำกัดอยู่บางประการ เช่น เจตนาเชิงพฤติกรรม(Behavioral Intention) ของบุคคล อาจไม่ได้ทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเสมอไป ไอเซนจึงได้เพิ่มปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมของบุคคลขึ้น คือ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ของบุคคล โดยมุ่งอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ว่ามีปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกระทำพฤติกรรม โดยที่ปัจจัยเหล่านั้นสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า พฤติกรรมของบุคคลนั้นมิได้เกิดจากเหตุบังเอิญ หากแต่ได้มีการไตร่ตรองอย่างเป็นเหตุเป็นผล โดยใช้ข้อมูลต่างๆ ในการตัดสินใจกระทำพฤติกรรม และสามารถตระหนักถึงผลลัพธ์ที่จะได้รับต่อไปในอนาคต

1. องค์ประกอบของเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนกล่าวถึงองค์ประกอบของเจตนาเชิงพฤติกรรม 3 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factor) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนระบุความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและเจตคติ โดยที่บุคคลมีการประเมินค่าพฤติกรรมและมีเจตคติต่อการกระทำพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior) นั้นๆ เช่น หากพนักงานเชื่อว่าระบบบริหารคุณภาพ สามารถช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา ก็จะประเมินค่าว่าเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ มีความชัดเจน รวมทั้งมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น โดยที่ พนักงานแต่ละคนก็จะมีความเชื่อแตกต่างกันออกไป (Subjective Probability)

2. ปัจจัยทางสังคม (Social Factor) บุคคลมีการประเมินอิทธิพลกลุ่มทางสังคม โดยใช้บรรทัดฐานทางสังคม (Social Norm) และความเชื่อบรรทัดฐาน (Normative Belief) โดยบุคคลจะพิจารณาตัดสินใจตามความคิดเห็นของแต่ละบุคคล (Individuals' Eleborative Thoughts) ซึ่ง คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm หรือ SN) พนักงานรับรู้ว่าเขาได้รับการคาดหวังจาก ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานว่าเขาควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพและเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามคำแนะนำหรือความคาดหวังนั้น

3. ปัจจัยควบคุม (Control Factor) บุคคลสามารถรับรู้ความง่าย หรือความยากในการกระทำพฤติกรรมโดยทั่วไป (Particular Behavior) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control หรือ PBC) ของบุคคลถูกกำหนดโดยกลุ่มของความเชื่อที่สามารถควบคุมและเป็นไปได้ (Total Set of Control Beliefs) หากพนักงานรับรู้ว่าเขาสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้เป็นอย่างดีพนักงานก็จะมี

พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูงมากกว่าผู้ที่รับรู้ว่าตนเองขาดความสามารถในการกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานนั้นๆ

ไอเซน ได้กล่าวถึง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของบุคคล (Perceived Behavioral Control) ว่าพัฒนามาจากการรับรู้ความสามารถของบุคคล (Self Efficacy) ตามแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Cognitive Theory) ของแบนดูรา (Bandura) ซึ่งได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของบุคคล (Self Efficacy) ในปี ค.ศ. 1977 โดยบุคคลจะประเมินความสามารถ และโอกาสในการกระทำพฤติกรรมก่อนที่จะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมนั้นออกมา

แบนดูรา (Bandura, Adams, Hardy and Howells, 1980 pp. 39-66) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคล เช่น แรงจูงใจ การปฏิบัติงาน ความรู้สึกผิดหวังมีความสัมพันธ์กับความล้มเหลว ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นซ้ำๆ นั้น ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจ การตอบสนอง และการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แบนดูรา (Bandura) ได้จำแนกความคาดหวังของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การรับรู้ความสามารถของบุคคล (Self Efficacy) หมายถึง สิ่งที่บุคคลใช้ตัดสินว่าสามารถกระทำพฤติกรรมที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการ

2. ความคาดหวังในผลลัพธ์ (Outcome Expectancy) หมายถึง การประมาณค่าของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ชัดเจน

แบนดูรา ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของบุคคล (Self Efficacy) จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมซึ่งก่อให้เกิดผลลัพธ์ออกมา และเป็นเงื่อนไขที่สำคัญก่อนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การรับรู้ความสามารถของบุคคล จึงเป็นปัจจัยที่กำหนดความคิดริเริ่มในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล (Initiation of Coping Behavior)

ไอเซนและแซสช์ (Ajzen and Czasch, 2009 pp. 1356-1358) ได้นำผลการศึกษาเจตนาเชิงพฤติกรรม การควบคุมพฤติกรรมที่มีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Directed Behavior) ในแต่ละสถานการณ์พบว่า เจตนาในการกระทำกิจกรรมเกิดจากความมุ่งมั่น ความตั้งใจที่จะดำเนินกิจกรรม ในการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์พยาน ผลการวิจัยพบว่าการจัดอันดับจำนวนผู้ชมรายการข่าวทางสถานีโทรทัศน์มีความแตกต่างออกไป โดยที่ บุคคลมีการประเมินความรู้สึกผิดชอบชั่วดี (Conscientiousness) ผลการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ที่มีความรู้สึกผิดชอบชั่วดีสูง จะมีความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมในระดับสูงกว่าบุคคลที่มีความรู้สึกผิดชอบชั่วดีในระดับต่ำ

2. องค์ประกอบของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน มุ่งอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ว่าเกิดขึ้นอย่าง มีเหตุผล โดยที่ มนุษย์จะให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ รอบตัวเพื่อใช้ในการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมออกมา ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเกิด ขึ้นจากเจตนาในการกระทำพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งเจตนานี้ไม่ได้เกิดขึ้นเอง หากแต่มีปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นสาเหตุทำให้บุคคลมีเจตนาเช่นนั้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม อย่างไรก็ตาม ตัวแปรเหล่า นี้ต่างมีเหตุมีผลที่สามารถนำมาใช้ในการอธิบายแนวโน้มของการเกิดพฤติกรรมที่ละเอียดซับซ้อนได้ ดังต่อไปนี้

1. **เจตนาเชิงพฤติกรรม** (Behavioral Intention **หรือ** BI) เป็นความตั้งใจ หรือความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมหนึ่งๆ โดยมีองค์ประกอบ คือ เจตคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior), บรรทัดฐานกลุ่มหรือการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ทั้งนี้ แต่ละองค์ประกอบก็อาจมีความสำคัญ หรือความเข้มข้นที่แตกต่างกันไปในแต่ละพฤติกรรม ดังนั้น เจตนาในการกระทำพฤติกรรมจึงจะเกิดขึ้นหรือไม่ หรือเกิดไปในทิศทางใดก็ต้องพิจารณาลงไปในรายละเอียดขององค์ประกอบแต่ละประการด้วย

2. **เจตคติต่อพฤติกรรม** (Attitude toward the Behavior **หรือ** AB) เป็นปัจจัยภายในตัวของแต่ละบุคคล หมายถึง การประเมินในทางบวก หรือทางลบ ซึ่งเกิดจากความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับผลของพฤติกรรม(Behavioral Beliefs) โดยมีการประเมินและเชื่อว่าการกระทำก่อให้เกิดผลกรรม (Evaluation of Consequences) และตัดสินใจว่าเป็นสิ่งที่ดี หรือ เลว หรือกล่าวว่าบุคคลมีเจตนาเชิงพฤติกรรม(Behavioral Intention หรือ BI) ถ้าบุคคลมีเจตคติทางบวกต่อการกระทำพฤติกรรมนั้น บุคคลจะมีความตั้งใจกระทำพฤติกรรมนั้นอีก ในทางตรงข้าม หากบุคคลมีเจตคติทางลบต่อพฤติกรรมนั้น บุคคลจะตั้งใจไม่กระทำพฤติกรรมนั้นอีก เช่น ฉันคิดลงคะแนนเสียงให้ ก เนื่องจากเห็นว่า ก เป็นคนดี

3. **บรรทัดฐานอัตวิสัยหรือการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง** (Subjective Norm **หรือ** SN) แต่ละบุคคลมีบรรทัดฐานต่างๆ กัน บุคคลจึงคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อตนเอง การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าผู้อื่นที่มีความสำคัญกับตนมีความเห็นสนับสนุนต้องการให้กระทำพฤติกรรมนั้น หรือไม่สนับสนุน ไม่ต้องการให้ตนกระทำพฤติกรรมนั้น เช่น ฉันเชื่อว่าบุคคลสำคัญที่ฉันรู้จักต่างลงคะแนนเสียงให้ ก ญาติพี่น้องของฉันก็ลงคะแนนเสียงให้ ก และเขาต้องการให้ฉันลงคะแนนเสียงให้ ก ฉันจึงทำตามคำแนะนำของเขา

4. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของบุคคล (Perceived Behavioral Control หรือ PBC) เป็นปัจจัยที่เพิ่มขึ้นมา นอกเหนือจากที่เคยปรากฏอยู่ใน ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมนี้เกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ในอดีตของตนเอง หรือจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น ในการกระทำพฤติกรรมนั้นๆ กล่าวคือ บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดนั้น ย่อมที่จะประเมินดูก่อนว่าตนมีแนวทาง และโอกาสที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นได้หรือไม่ ดังนั้น การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมจึงเป็นตัวแปรที่ต้องพิจารณาทั้งในแง่ของวิธีการ (Mean) ในการกระทำ และโอกาส (Opportunity) ที่จะกระทำพฤติกรรม การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมจะขึ้นอยู่กับผลรวมของผลคูณระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุม (Control Belief หรือ C) และการรับรู้อำนาจในการควบคุม (Perceived Power หรือ P) ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมหรือยับยั้งการเกิดพฤติกรรมของบุคคล

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นๆ (Background Factor) ที่มีส่วนทำให้บุคคลมีลักษณะแตกต่างกัน อันส่งผลให้ปัจจัยในประการที่ 2 – 4 ต่างกันไปด้วย เช่น ค่านิยม ความเชื่อ ลักษณะบุคลิกภาพ การศึกษา รายได้ สถานภาพทางสังคม เชื้อชาติและศาสนา รวมทั้งปัจจัยสำคัญด้านข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ ความรู้ และการเปิดรับข่าวสารจากสื่อ

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกับความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุมและการรับรู้อำนาจในการควบคุม สามารถเขียนเป็นสมการดังนี้

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

เมื่อ q คือจำนวนปัจจัย

C_i = ความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุม

P_i = การรับรู้อำนาจของปัจจัยควบคุม

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน สามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ (Belief) เจตคติต่อการกระทำพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior หรือ AB) เจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention หรือ BI) บรรทัดฐานทางสังคม (Social Norm) บรรทัดฐานอัตวิสัยหรือการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm หรือ SN) การรับรู้ความสามารถ (Self Efficacy) หรือการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control หรือ PBC) ของบุคคล โดยเขียนเป็นสมการดังนี้

BI = (W1)AB [(b)+(e)] +(W2)SN [(n)+(m)] +(W3)PBC [(c)+(p)]

(b) = ความเข้มของความเชื่อ (Strength of Each Belief)

(e) = การประเมินค่าผลลัพธ์ (Evaluation of the Outcome)

(n) = ความเข้มของความเชื่อบรรทัดฐาน (Strength of Each Normative Belief)

(m)= แรงจูงใจตามการอ้างอิง (Motivation to Comply with the Referent)

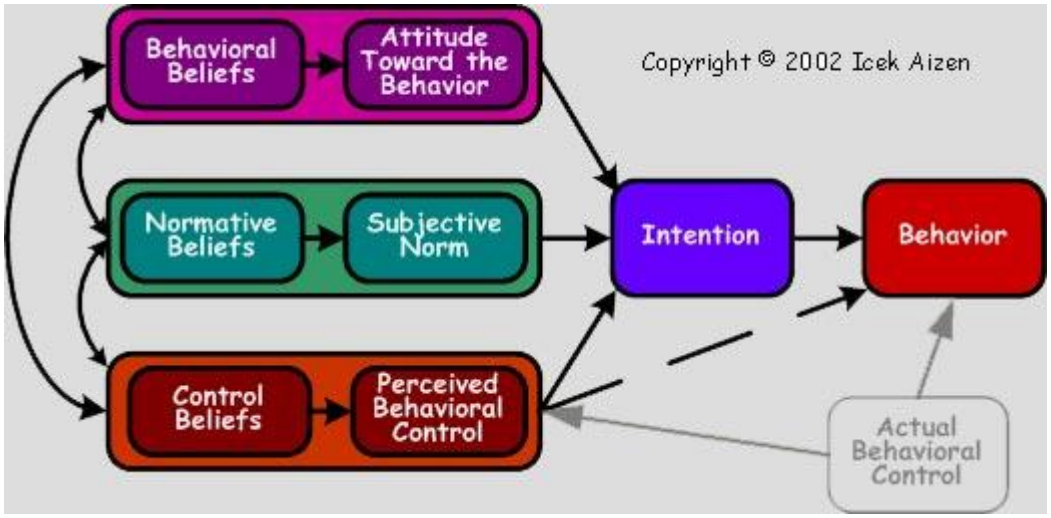
(c) = ความเข้มของการควบคุมความเชื่อ (Strength of Each Control Belief)

(p) = การรับรู้อำนาจปัจจัยที่ควบคุม (Perceived Power of the Control Factor)

W = ประจักษ์พยานใดๆ ที่ทำการศึกษาวิจัย (Empirically Derived Weights)

Ajzen and Cote (อ้างถึงใน Crano and Prislin, 2008, pp. 300-302) กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมมนุษย์ โดยเน้นว่าพฤติกรรมมนุษย์เกิดมาจากเจตคติซึ่งบุคคลพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น บรรทัดฐานทางสังคม และความเชื่อเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของบุคคล ดังนั้นการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์ ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสำคัญสามประการ ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการประเมินค่าพฤติกรรม (เจตคติที่มีต่อพฤติกรรม หรือ Attitude toward the Behavior) การรับรู้แรงกดดันทางสังคมที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรม (การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หรือ Subjective Norm) และการรับรู้ความสามารถของตนว่าสามารถกระทำพฤติกรรมได้หรือไม่ (การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม หรือ Perceived Behavior Control) ผลรวมของปัจจัยทั้งสามประการนี้นำไปสู่การก่อรูปของความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavioral Control) หากบุคคลมีความพึงพอใจในปัจจัยข้างต้นสูง จะส่งผลให้บุคคลมีความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมในระดับสูงเช่นกัน หากบุคคลมีความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Actual Behavior Control) ได้จริง ก็จะยิ่งมีเจตนาในการกระทำพฤติกรรมมากขึ้น เจตนาเชิงพฤติกรรมนี้สันนิษฐานว่าเป็นเงื่อนไขนำที่สำคัญทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมอย่างฉับพลัน (Immediate Antecedent of Behavior) การวัดการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavior Control) สามารถเป็นตัวแทน (Proxy) ในการอธิบายการควบคุมพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง และสามารถทำนายถึงพฤติกรรมของบุคคลได้

ภาพประกอบที่ 2.3
ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานอัตวิสัยและ
การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของบุคคล
ตามแนวคิดของไอเซน (Icek Ajzen)



ที่มา : Ajzen and Cote อ้างถึงใน Crano and Prislin, 2008, pp. 300-302

จากภาพประกอบที่ 2.3 ลูกศรทึบชี้ไปยังการควบคุมพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง เจตนาหรือความตั้งใจ และพฤติกรรม แสดงให้เห็นถึงการควบคุมโดยอิสระของบุคคลที่ถูกคาดหวังให้แสดงความตั้งใจเพื่อกระทำพฤติกรรม นอกจากนี้ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavior Control) สามารถเป็นตัวแทน (Proxy) ในการอธิบายการควบคุมพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงได้ตามลูกศรที่เป็นเส้นประ ซึ่งเชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง เช่น ฉันตั้งใจลงคะแนนเสียงเลือกตั้งให้ ก ฉันเชื่อว่าบุคคลสำคัญที่ฉันรู้จักต่างลงคะแนนเสียงให้ ก ญาติพี่น้องของฉันต่างก็ลงคะแนนเสียงให้ ก เขาต้องการให้ฉันลงคะแนนเสียงให้ ก ฉันรับรู้ว่าฉันสามารถลงคะแนนเสียงเลือก ก ได้ตามคำแนะนำของเขา นั่นเป็นสาเหตุทำให้ฉันลงคะแนนเสียงเลือก ก

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526, น. 84-85) กล่าวว่า เจตคติของบุคคลสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้หลายวิธีโดยการได้รับข้อมูล ข่าวสารจากผู้อื่น หรือจากสื่อต่างๆ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของเจตคติในส่วนของการรับรู้ เชิงแนวคิด

(Cognitive Component) และเมื่อองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบส่วนอื่นมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงด้วย กล่าวคือ เมื่อองค์ประกอบของเจตคติ ในส่วนของการรับรู้เชิงแนวคิดเปลี่ยนแปลง จะทำให้องค์ประกอบในส่วนของอารมณ์ (Affective Component) และองค์ประกอบในส่วนของพฤติกรรม (Behavioral Component) เปลี่ยนแปลงด้วย

1. ความน่าเชื่อถือของ ผู้ส่งสารหรือแหล่งข่าวสาร (Source Credibility)

การศึกษาการรับรู้ข่าวสาร จำเป็นต้องศึกษาความน่าเชื่อถือของ ผู้ส่งสาร หรือแหล่งข่าวสาร การวิจัยความแตกต่างของสถานะ (Status Differential) ผู้นำทางความคิดเห็น (Opinion Leader) และบารมีของผู้ส่งสาร (Charisma) ซึ่งเป็นองค์ประกอ บที่มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของข่าวสารเพื่อโน้มน้าวใจ

อริสโตเติลได้กล่าวถึงความสำคัญของความน่าเชื่อถือของข่าวสารว่า “ การโน้มน้าวใจจะสำเร็จลงได้ ด้วยบุคลิกลักษณะที่ดีของผู้พูด คำพูดของเขาจะทำให้เราคิดว่าเขามีความน่าเชื่อถือ และเราจะเชื่อคนดีที่มีความจ ริงใจมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ เมื่อผู้ฟังไม่รู้จริงในเรื่องที่ฟัง หรือเมื่อความเห็นถูกแบ่งแยก เมื่อนั้นบุคลิกของผู้พูดจะมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการโน้มน้าวใจ” (Bettinghaus, 1973, pp. 124, 103)

เบตติงเฮาส์ ตั้งข้อสังเกตว่า บุคลิกลักษณะที่สำคัญอื่นๆ ของผู้ส่งสารซึ่งมีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของข่าวสาร ยังเกี่ยวพันกับบุคลิกลักษณะอื่นๆ เช่น สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ฉะนั้น ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารจึงขึ้นอยู่กับการยอมรับของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติดังนี้

1) ด้านความสามารถ (Competence) ประกอบด้วยการมีคุณค่า ความชำนาญ การมีคุณสมบัติและความสามารถในการหารายได้ให้แก่ตนเอง เป็นต้น

2) ด้านความรู้สึกปลอดภัย (Safety) ประกอบด้วยความมีอัธยาศรัยที่ดีต่อกัน มีความเมตตา ไว้วางใจและเป็นกันเอง

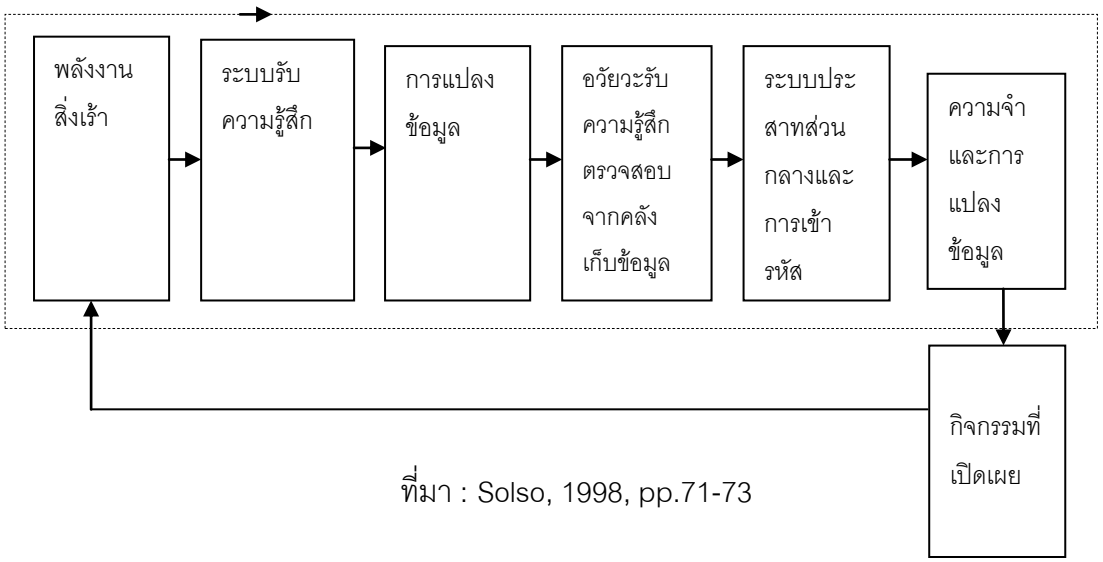
3) ด้านบุคลิกลักษณะ (Characteristics) ประกอบด้วยความเห็น อกเห็นใจและไม่เห็นแก่ตัว

4) ด้านสังคม (Sociability) ประกอบด้วย ความรอบรู้ในเรื่องทั่วๆ ไป การมีคุณธรรม มีอารมณ์ดี และสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี

2. ความหมายของการรับรู้ (Perception)

การรับรู้ เกี่ยวข้องกับการรู้คิดขั้นสูง (Higher-order Cognition) ในการตีความ (Interpretation) ข้อมูล ข่าวสาร หรือความรู้จากอวัยวะรับความรู้สึก (Solso, 1998, pp.71-73)

ภาพประกอบที่ 2.4
ขั้นตอนกระบวนการรับข่าวสารจากปรากฏการณ์ภายนอกและโครงสร้างกระบวนการภายใน
(The Stages of Information Processing)



ที่มา : Solso, 1998, pp.71-73

จาก แบบจำลองขั้นตอนกระบวนการรับข่าวสาร ของซอลโซ ที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนั้น เมื่ออวัยวะรับความรู้สึกตรวจสอบสิ่งเร้าที่เข้ามาในเบื้องต้น การรับรู้จะตีความสิ่งเร้านั้นตามที่เรารู้สึก ระบบประสาทรับรู้และเข้ารหัสแต่ละเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายในบริบทของความรู้ที่มีในโลก จากการรับรู้ความทรงจำของเหตุการณ์ต่างๆ และแปลงข้อมูลออกมาเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เข้ามา ดังนั้นประสบการณ์ในอดีตจะช่วยให้ความหมายและอธิบายเหตุการณ์นั้นง่ายขึ้น ตามภาพประกอบ ที่ 2.4

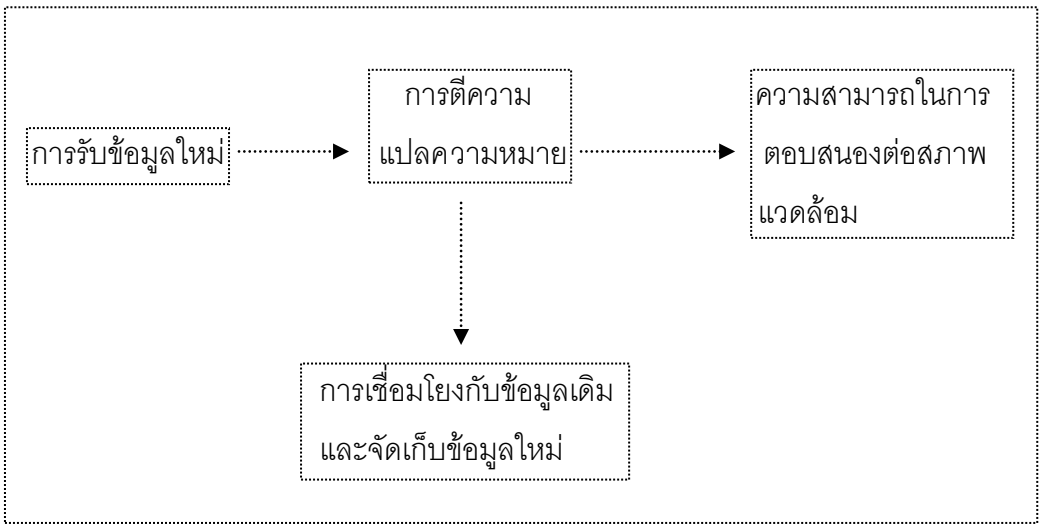
สรุปว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลตีความ หรือประมวลผลจากข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ และสามารถนำแบบจำลองขั้นตอนกระบวนการรับข่าวสารนี้ไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยการรับรู้ข่าวสารของพนักงานโดยศึกษาถึงการตีความสิ่งเร้า ได้แก่ การรณรงค์และนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 มาใช้ในองค์กร

3. Information - Processing Approach

นักจิตวิทยาได้ให้อธิบายความหมายของสติปัญญา (ขนิษฐา วิเศษสาธร และ มานิกา วิเศษสาธร, 2551, น. 58) เป็นกระบวนการทำงานภายในด้านความคิด (Inner working of the mind) ที่นำไปสู่ความสามารถของบุคคล นักจิตวิทยากลุ่ม Psychometric Approach ให้คำอธิบายสติปัญญาของบุคคลว่าประกอบด้วยองค์ประกอบของความสามารถด้านต่างๆ ในขณะที่นักจิตวิทยากลุ่ม Information - Processing Approach เน้นถึงขั้นตอนหรือกระบวนการที่ทำให้ได้มาซึ่งความสามารถเหล่านั้น

ภาพประกอบที่ 2.5

กระบวนการทำงานภายในด้านความคิดของบุคคล



ที่มา : ขนิษฐา วิเศษสาธร และ มานิกา วิเศษสาธร, 2551, น. 58

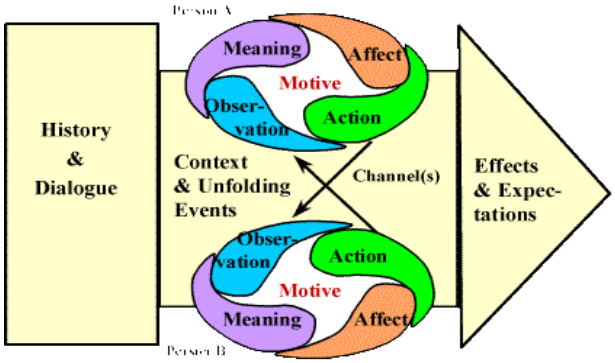
กระบวนการทำงานภายในด้านความคิดของบุคคลเกิดขึ้นเมื่อบุคคล รับข้อมูลข่าวสาร บุคคลจะตีความแปลความหมาย โดยเชื่อมโยงกับข้อมูลเดิมและจัดเก็บข้อมูลใหม่ ซึ่ง

บุคคลใช้ในการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อม โดยที่ขึ้นกับความสามารถและการรับรู้ของบุคคล ดังภาพประกอบ 2.5 ข้างต้น

4. รูปแบบของการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การรับรู้ข่าวสารของบุคคลจะขึ้นกับความคิดสร้างสรรค์และบุคลิกลักษณะที่ใช้ในการจูงใจติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารของมนุษย์ (Creative and Motivational Characteristics of Human Interaction) และมีผลต่อความคิดเห็น ความคาดหวัง และการปฏิบัติของบุคคล ดังภาพประกอบที่ 2.6

ภาพประกอบที่ 2.6
แบบจำลองการสื่อสารในทางปฏิบัติ (Pragmatic Communication Model)



ที่มา : Rowley, 2001 (http://www.aligningaction.com/prgmodel.htm)

แบบจำลองการสื่อสารในทางปฏิบัติ (Pragmatic Communication Model) แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารเป็นการจูงใจบุคคลเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย แบบจำลองการสื่อสารในทางปฏิบัติ (Pragmatic Communication Model) ยังแสดงการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบระหว่างบุคคลสองคน ซึ่งขึ้นกับประสบการณ์ในอดีตเกี่ยวกับสิ่งต่อไปนี้

1) **การสังเกต** (Observation) หมายถึงกระบวนการสื่อสาร ซึ่งเราตระหนักรับรู้ข่าวสารที่เข้าสู่อวัยวะรับสัมผัสทั้งห้าประการ ได้แก่ การเห็น ได้ยิน ลิ้มรส ดมกลิ่นและสัมผัสในการ

สื่อสารเราควรสังเกตไม่เพียงแต่สิ่งที่คนอื่นพูด หรือเ ขาแสดงพฤติกรรมอย่างไร แต่เราต้องสังเกตลักษณะของสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์อื่นๆ ที่ปรากฏขึ้น

2) **ความหมาย** (Meaning) หมายถึง การตีความ การแปลความหมายและพิจารณาตัดสิน ใจในกระบวนการทางความคิดของเรา การสังเกตไม่ใช่สิ่งที่สามารถรู้และเข้าใจได้ง่าย เช่น การยิ้ม เราสามารถพิจารณาได้ว่ายิ้มอย่างเป็นมิตร หรือเป็นความชั่วร้ายก็ได้

3) **ความรู้สึก** (Affect) หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ สภาพจิตใจซึ่งนำไปสู่สถานการณ์ที่เราได้รับการกระตุ้นโดยความหมายที่เราสร้างขึ้นมาจากการสังเกต เราอาจมีความสุขเมื่อได้เห็นรอยยิ้มที่เป็นมิตร

4) **แรงจูงใจ** (Motives) หมายถึง ความต้องการ ความจำเป็น ความปรารถนา ความตั้งใจซึ่งนำเราไปสู่สถานการณ์หรือได้รับการกระตุ้นจากสถานการณ์ เรามีความจำเป็น มีความต้องการหลายๆ สิ่ง บางสิ่งบางอย่างไม่สามารถเข้ากันได้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน เช่น ความตั้งใจบอกบางคนให้ออกไป อาจเกี่ยวข้องกับความปรารถนา “หลีกเลี่ยงสถานการณ์นั้น”

5) **ปฏิบัติการ** (Action) หมายถึง พฤติกรรมที่เรามีส่วนผูกพันตกลง รวมทั้งการพูดคุยและผลซึ่งเกิดจากการกระทำของเรา ที่ผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นได้ในปัจจุบัน ตามแนวคิดนี้ การกระทำ ไม่จำเป็นต้องเป็นการเคลื่อนไหวเสมอไ ป การจ้องมองมิได้เป็นการเคลื่อน ไหว แต่ก็สามารถบอกความหมาย สื่อสารได้หลายอย่าง รวมทั้งเสื้อผ้าที่เราเลือกสวมใส่ และวิธี การที่เราตกแต่งสิ่งแวดล้อมของเรา เป็นการกระทำที่สามารถสื่อความหมายได้เป็นอย่างดี

ผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารมีทั้งที่เป็นผลระยะสั้น (Short Term Effects) และผลระยะยาว (Long Term Effects) เราอาจได้รับผลจากการสื่อสารทันที เช่น ความสนุกสนานจากการสนทนาที่น่าสนใจ หรือรู้สึกโกรธคนที่โจมตีเรา การขอโทษในพฤติกรรมที่ขาดความคิด นอกจากนี้ รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ช่วยทำให้บุคคลสามารถคาดเดาว่าผู้อื่นจะปฏิบัติอย่างไร ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความรู้คิด ความเข้าใจ สามารถเลือกพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อปฏิบัติโต้ตอบในสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บุคคลมีธรรมชาติที่จะเปิดรับข่าวสารตลอดเวลา แต่การเปิดรับข่าวสารใดนั้น จะขึ้นกับปัจจัยที่สำคัญต่างๆ ดังนี้ (ขวัญเรือน กิตติวัฒน์, 2531, น. 23-26)

1. ปัจจัยด้านบุคคลและจิตวิทยาส่วนบุคคล บุคคลมีความแตกต่างเฉพาะตัวบุคคลในด้านโครงสร้างทางจิตวิทยาส่วนบุคคล เนื่องจากการเลี้ยงดูอบรมที่แตกต่างกัน การดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน จึงส่งผลกระทบต่อระดับสติปัญญา ความคิด เจตคติ ตลอดจนกระบวนการรับรู้ การเรียนรู้ และการจูงใจ

2. ปัจจัยด้านสภาพความสัมพันธ์ทางสังคม บุคคลมักจะยึดติดกับกลุ่มอ้างอิงทางสังคม (Referent Group) ดังนั้นจึงมักตัดสินใจคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในแง่ของคว ามคิด เจตคติ และพฤติกรรมเพื่อทำให้ได้รับการยอมรับจากกลุ่ม

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบการสื่อสาร เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ รายได้ การศึกษา มีผลทำให้เกิดความคล้ายคลึงกันในการเปิดรับข่าวสาร รวมถึงการมีพฤติกรรมตอบสนองข่าวสารนั้น

ในการรับรู้ข่าวสารของบุ คคล ควรพิจารณาปัจจัยต่างๆ ดังนี้ (Schramm, 1973, pp. 121-122)

1. ประสบการณ์ ผู้รับสารที่มีประสบการณ์ต่างกัน ย่อมแสวงหาข่าวสารต่างกัน

2. การประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารย่อมแสวงหาข่าวสารเพื่อสนองจุดประสงค์ของตนอย่างใดอย่างหนึ่ง

3. ภูมิหลัง ผู้รับสารที่มีภูมิหลังต่างกันจะมีความสนใจข่าวสารต่างกัน

4. การศึกษาและสภาพแวดล้อม ทำให้มีความแตกต่างในพฤติกรรมการเลือกรับสื่อและเนื้อหาข่าวสาร

5. ความสามารถในการรับสารเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการรับข่าวสารต่างกัน

6. บุคลิกภาพ ทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแ ปลงเจตคติ การโน้มน้าวจิตใจ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้รับสาร

7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสาร มีผลทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายของข่าวสาร หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของข่าวสารก็ได้

8. เจตคติ จะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับ และตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือข่าวสารที่ได้พบ

นอกจาก องค์ประกอบทางด้านจิตใจที่ได้กล่าวมาแล้ว ยังมีองค์ประกอบทางด้านสังคมที่สามารถสร้างประสบการณ์กล่อมเกลาปลูกฝังความคิด เจตคติ ความรู้ ตลอดจนพฤติกรรมของผู้รับสารได้ เช่น สภาพแวดล้อมของผู้รับสาร กลุ่มอ้างอิง หรือบุคคลที่ผู้รับสารเกี่ยวข้องสัมพันธ์ วัฒนธรรมประเพณีที่มีผลทำให้บุคคลมีความเชื่อ ค่านิยมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยทางสังคมตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของไอเซน

จากการศึกษาแบบจำลองขั้นตอนกระบวนการรับข่าวสาร กระบวนการทำงานภายในจิตใจด้านความคิดของบุคคล รวมทั้ง แบบจำลองการสื่อสารในทางปฏิบัติ ตามที่ได้กล่าวมาใน

ข้างต้นนั้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 โดยคาดว่าการรับรู้ข่าวสารของพนักงานน่าจะมีผลมาจากปัจจัยและองค์ประกอบทั้งด้านกายภาพ จิตใจ สภาพแวดล้อมของครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ปัญหาด้านเศรษฐกิจ และการเรียนรู้ทางสังคม ซึ่งผลักดันให้พนักงานมีความสนใจในการเปิดรับข่าวสาร เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่แตกต่างกัน

5. กระบวนการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

การเปลี่ยนแปลงเจตคติโดยใช้การสื่อความ ตามแนวคิดของคาร์ล โฮฟแลนด์ (Carl Hovland อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546, น. 129) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเยล (The Yale Approach) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญของการเปลี่ยนแปลงเจตคติไว้ว่า การสื่อสารสามารถเปลี่ยนแปลงเจตคติ โดยศึกษาผลของการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อเจตคติของบุคคล ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร ตามแนวคิด “Who says what to whom with what Effects” ดังนี้

1. ใครเป็นคนพูด (Who) หมายถึง ผู้ส่งสาร (Sender)
2. พูดว่าอะไร (says what) หมายถึง สาร (Message)
3. กับใคร (to whom) หมายถึง ผู้รับสาร (Recipient)
4. ด้วยอะไร (With what effects) หมายถึงช่องทาง การสื่อสาร (Channel)

องค์ประกอบทั้งสี่ประการนี้มีความสัมพันธ์กับกระบวนการเปลี่ยนแปลงเจตคติในแง่ที่ว่า ผู้ส่งสาร (Sender) หรือ แหล่งข่าวสาร (Source) ทำให้ผู้รับสารเกิดการใส่ใจต่อสารที่ส่งมา เนื้อหาสาระของสาร (Message) ทำให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจความหมายที่ส่งมากับสาร ทำให้ผู้รับสารเกิดการยอมรับ และช่องทางการสื่อสาร (Channel) มีผลต่อการจดจำสาร การสื่อสารภายในองค์กร จึงควรให้ความสำคัญกับทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ตลอดจน สาร และช่องทางการสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจที่ดีในหมู่พนักงาน ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Participation) ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการรณรงค์กิจกรรมและโครงการใหม่ๆ ภายในองค์กร

ในการศึกษาวิจัยนี้ วิเคราะห์องค์ประกอบทั้งสี่ประการของการสื่อสาร เพื่อศึกษาผลการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยตามสมมติฐานการวิจัยข้อ 1

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (Work Behavior)

1. ความหมายของพฤติกรรม

ซิมบาร์โด (Zimbardo, 1996 อ้างถึงใน ปิยภรณ์ อภิฐานฐิติ , 2551, น. 21) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง การแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์ต่างๆ

เดซี (Deci, 1972 อ้างถึงใน อารี เพชรผุด , 2537, น. 99 - 100) กล่าวว่า พฤติกรรมเกิดจากความต้องการและความคาดหวังของบุคคล โดยบุคคลจะแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวัง หรือความเชื่อส่วนบุคคลเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของตน บุคคลจึงกระทำพฤติกรรมตามเป้าหมาย เพื่อให้เป้าหมายของตนประสบความสำเร็จดังที่ต้องการ

อัธยา ถีนานนท์ (2543, น. 35) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำ หรือ การตอบสนองต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งการกระทำนี้มีจุดหมาย โดยมีความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติของบุคคลนั้นๆ เป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรม

กล่าวโดยสรุปว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าในเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ต่างๆ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน (Work Behavior) ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ในที่นี้ หมายถึง การกระทำใดๆ ของพนักงาน ซึ่งแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 รวมทั้ง การปฏิบัติงานตามมาตรฐานและข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานในช่วงที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย

หากวิเคราะห์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยพิจารณาปัจจัยที่ควรคำนึงถึงในการศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของธีระพร อุวรรณโณ (2543, น. 248) ทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานดังนี้

1. **ระบุการกระทำ** (Action) ตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพื่อให้พนักงานทุกหน่วยงานปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

2. **มีเป้าหมาย** (Goal) ของการกระทำ เช่น กำหนด ขั้นตอนการทำงาน ตั้งแต่การรณรงค์สื่อสาร การนำแผนงานไปปฏิบัติ และการติดตามผล โดยมีเป้าหมายเพื่อ ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

3. **กำหนดเวลา** (Time) ที่การกระทำนั้นเกิดขึ้น เช่น กำหนดระยะเวลาในการรณรงค์เพื่อสื่อสารไปยังพนักงานทุกๆ คน ระยะเวลาการฝึกอบรม ระยะเวลาในการนำแผนงานไป

ปฏิบัติ รวมทั้ง กำหนดระยะเวลาการตรวจประเมินคุณภาพภายในให้แล้วเสร็จภายในสิ้นเดือนกรกฎาคม 2552 ก่อนการตรวจสอบเพื่อขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

4. **กำหนดบริบท** (Context) ซึ่งเป็นที่เกิดของการกระทำ เช่น กำหนด นโยบายคุณภาพกำหนดระเบียบวิธี ขั้นตอนการทำงาน การควบคุมเอกสาร การดำเนินการตรวจคุณภาพภายในโดยทีมผู้ตรวจที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว และมีการแก้ไขปัญหาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมทั้งการทบทวนโดยผู้บริหาร ก่อนการตรวจสอบโดยทีมผู้ตรวจประเมินจากภายนอกองค์กร

พนักงานทุกคนต่างทำงานเพื่อมุ่งหวังประสพผลสำเร็จในการทำงาน และมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ Frederic Herzberg เชื่อว่าบุคคลมีความสัมพันธ์กับการทำงานโดยที่มีเจตคติเป็นตัว กำหนดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการทำงาน (อ้างถึงใน Robbins, 1986, p. 125) หากพนักงานมีเจตคติที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร มีความต้องการมีส่วนร่วมรับผิดชอบเปรียบเสมือนเป็นงานของตนเอง ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดี และมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาระดับการรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้ง ศึกษาเจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยศึกษาเจตคติตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ของไอเซน (Icek Ajzen) โดยคาดว่า เจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) มีความสัมพันธ์กับเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) นอกจากนี้ คาดว่าการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) และเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา การรับรู้ข่าวสาร และเจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

งานวิจัยต่างประเทศ

แอสแซล (Assael,1998, pp. 84-85) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและพบว่า ผู้บริโภคเลือกเปิดรับต่อสิ่งเร้าและเลือกการรับรู้โฆษณาที่สอดคล้องสนับสนุนกับความเชื่อและประสบการณ์เดิมของผู้บริโภคจะได้รับความสนใจและจดจำมากเป็นพิเศษแล ะมีแนวโน้มค่อนข้างมากที่จะไม่ให้ความสนใจต่อโฆษณาที่ขัดแย้งกับประสบก ารณ์และความเชื่อเดิมของเขาที่มีอยู่กับผลิตภัณฑ์ตรานั้น และเหตุผลสำคัญที่ผู้บริโภคเลือกรับรู้สิ่งเร้า หรือไม่รับรู้สิ่งเร้าที่เข้ามา เพราะว่าผู้บริโภคพยายามที่จะรักษา"สภาวะสมดุลทางจิตวิทยา" (Psychological Equilibrium) ของเขาให้เป็นปกตินั่นเอง นั่นคือสภาวะที่ไม่ ต้องรับข้อมูลที่มีความขัดแย้ง (Conflict Information) และหลีกเลี่ยงข้อมูลที่ตรงกันข้ามกับความคิดของตน อาจกล่าวโดยสรุปว่า บุคคลเลือกที่จะรับรู้ข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิดของตน

เอลตัน เมโย (อ้างถึงใน Robbins, 1986, pp. 179-181) นักจิตวิทยาสาขาพฤติกรรมศาสตร์จากมหาวิทยาลัยฮาวาร์ดได้ทำการศึกษาการทดลอง The Hawthorne Studies ที่บริษัทเวสเทิร์น อีเลคทริค ณ เมืองฮอธอร์น (Hawthorne) ในชิคาโก ในปี ค.ศ .1927 - 1932 การศึกษาดังกล่าว พบว่าประสิทธิภาพการผลิตของพนักงานประกอบชิ้นส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้ามิได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขทางวิศวกรรมอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขทางจิตใจและระบบสังคมของคนงาน ผลการวิจัยที่ได้ ยังระบุว่า การเปลี่ยนแปลงปทัสถาน (Norms) การทำงานของพนักงานจะขึ้นกับการพิจารณาตัดสินใจของพนักงานโดยพิจารณาปทัสถาน (Norms) การทำงานในลักษณะรูปแบบใหม่ นอกจากนี้ โฮแมน นักพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับผลการวิจัยพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่เมืองฮอธอร์น ผลการทดลองที่ได้มีลักษณะเช่นเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงาน และระดับความรู้สึกที่ดีของพนักงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ลีวิท (Leavitt, 1975, p. 76) ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับการทดลอง The Hawthorne Studies นี้ว่า เครื่องมือสำคัญที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการนำมาประยุกต์ใช้ในพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน คือ การสื่อสารกลุ่มย่อยแบบเผชิญหน้า (face-to-face group) ทำให้เกิดการเรียนรู้ทำความเข้าใจ การนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ความรักความกลมเกลียวภายในกลุ่ม ซึ่งสามารถเพิ่มความผูกพันในงานและสร้างแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ ผลการทดลอง แสดงให้เห็นว่าเจตคติของพนักงานและความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

มิลตัน และโรคีช (Milton and Rokeach, 1973, p. 5 อ้างถึงโดย Burke, 1982, pp. 88-89) นักจิตวิทยาสังคม ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อและค่านิยมของผู้คน งานวิจัยของ

เขาสามารถอธิบายว่าการอ้างอิงว่าสิ่งใด “ดีหรือเลว” หรือ “ควรทำหรือไม่ควรทำ” ขึ้นอยู่กับค่านิยมของระบบนั้นๆ องค์กรมีลักษณะสำคัญเช่นเดียวกับแต่ละบุคคล คือมีระบบค่านิยม หมายถึง ความเชื่อขององค์กรซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่สมาชิกพิจารณาว่าชอบ หรือเห็นว่ามีความเหมาะสม หรือไม่เหมาะสม ทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมองค์กร

กล่าวได้ว่า ความเชื่อและค่านิยมของผู้คน มีผลต่อการพิจารณาตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมของบุคคล

ฟิชเชอร์ และโนเบิล; ล็อค และลาธัม (อ้างถึงใน Porter, Bigley and Steers, 2003, p. 33) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจ และได้ค้นพบว่า ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และแรงจูงใจจากเหตุการณ์แวดล้อมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล นอกจากนี้ งานวิจัยของอีเรซ และคณะสนับสนุนว่า ความรู้สึกของคนมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน การเอาใจใส่ต่อพนักงาน ตลอดจน กระบวนการประสานงานของระบบต่างๆ ภายในองค์กร สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สอดคล้องกับนโยบายและระบบการควบคุมตามแนวทางการบริหารองค์กร พฤติกรรมการทำงานขึ้นอยู่กับเจตคติการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม

การวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจ แสดงให้เห็นว่า ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และแรงจูงใจจากเหตุการณ์แวดล้อมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล

ลอเลอร์ (อ้างถึงใน French and Bell, 1995, p. 292) นักจิตวิทยาสังคมได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจ และค้นพบว่าการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับระบบรางวัลขององค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจ ซึ่งมีทั้งทฤษฎีและการศึกษาทดลองจากประสบการณ์จริงสนับสนุนเกี่ยว กับเรื่องนี้ โดยมีข้อสรุปว่า การปรับปรุงระบบงานขององค์กรขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจ มีทีมงานที่ดี และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมทั้งความทุ่มเทจากสมาชิกขององค์กร โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดสรรระบบการให้รางวัลขององค์กร แสดงให้เห็นว่า ระบบรางวัล การสร้างแรงจูงใจขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เดอมุสและไลบอวิท์ซ (DeMeuse and Liebowitz, 1981, pp. 357-378) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการพัฒนาทีมงาน งานวิจัยบางอย่างรายงานผลว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างตัวแปร รวมทั้ง ความรู้สึก (Feelings) เจตคติ (Attitudes) และการวัดผลการปฏิบัติงาน ตัวอย่างจากงานวิจัย มีการศึกษาพิจารณาทบทวนว่าการพัฒนาทีมงานสามารถปรับปรุงวิธีการวัดกระบวนการ เช่น ความเปิดเผยของพนักงานและ การตัดสินใจ โดยคิดเป็น 45% ของเวลาที่ใช้ และปรับปรุงวิธีวัดผลลัพธ์ เช่น ปริมาณผลผลิต และค่าใช้จ่าย 53% ของ

เวลาที่ใช้ โดยทั่วไปแล้ว งานวิจัยสนับสนุนรูปแบบการเปลี่ยนแปลงทางบวกของเจตคติ หรือความพึงพอใจ อย่างไรก็ดี การออกแบบงานวิจัยและกรอบระยะเวลาทำให้ผลกระทบลดน้อยลง ไม่สามารถสรุปความเชื่อมโยงระหว่างการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานกับความพยายามในการพัฒนาทีมงาน

กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพของการพัฒนาทีมงานขององค์กร รวมทั้ง ความรู้สึก (Feelings) เจตคติ (Attitudes) มีอิทธิพลต่อการปรับปรุงวิธีการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

บอสและแมคคอนกี้ (Boss and McConkie, 2007) ทำการศึกษาวิจัยผู้เข้าร่วมการพัฒนาทีมงานจำนวนกว่า 3,500 คนและค้นพบว่า 92% ของผู้เข้าร่วมการพัฒนาทีมงานระบุว่าหัวหน้าทีม (Team's Leader) เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญเพียงประการเดียวที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพของทีมงาน ผู้จัดการทั้ง หลายมักจะขาดการฝึกอบรมในการจัดเตรียมรวบรวมข้อมูล (Data Gathering) วินิจฉัย (Diagnosis) วางแผน (Planning) และปฏิบัติการ (Action) เพื่อรักษาและปรับปรุงทีมงาน ดังนั้น จึง เป็นหน้าที่และภาระความรับผิดชอบของผู้จัดการ ในการเป็นผู้นำ กำหนดทิศทาง และชี้นำในกระบวนการพัฒนาทีมงาน

กล่าวได้ว่า ภาวะความเป็นผู้นำของหัวหน้าทีม มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทีมงาน และประสิทธิภาพของทีมงาน

แฮนเซ็น เจ็นเซ็นและโซลการ์ด (Hansen, Jensen and Solgard, 2004 pp. 539-550 อ้างถึงในสุพัตรา คำมี, 2550, น. 39) ศึกษาเรื่องการทำนายความตั้งใจในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคทางอินเตอร์เน็ต โดยเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผลและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ซึ่งข้อมูลรวบรวมจากการสำรวจฐานข้อมูลของเว็บไซต์ 2 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1,222 คน จากกลุ่มผู้บริโภคชาวเดนมาร์กในเดือนสิงหาคม-กันยายน ค.ศ. 2002 และกลุ่มตัวอย่างอีกกลุ่มจากการสำรวจในครั้งที่ 2 รวบรวมจากผู้บริโภคชาวสวีเดน จำนวน 1,058 คน ในเดือนกันยายน ค.ศ. 2002 ผลการศึกษาทั้งสองครั้งพบว่าทั้งสองทฤษฎีสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจที่จะซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค ทางอินเตอร์เน็ตในอนาคตได้มากกว่า ร้อยละ 55 และทั้งสองทฤษฎีก็มีความเหมาะสมกับข้อมูล อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนซึ่งรวมการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับทัศนคติมีความเหมาะสมกับข้อมูลมากที่สุด และทำนายความตั้งใจที่จะซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคทางอินเตอร์เน็ตได้มากที่สุด จากการสำรวจครั้งที่ 1 ทำนายได้ ร้อยละ 74.8 ครั้งที่ 2 ทำนายได้ร้อยละ 62.1

แวมบาช (Wambach, 1997, อ้างถึงใน ปิยภรณ์ อภิฐานฐิติ, 2551, น. 37) ศึกษาพฤติกรรมการให้นมบุตร พบว่า ทัศนคติต่อการให้นมบุตรและการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้นมบุตร สามารถทำนายความตั้งใจในการให้นมบุตรได้ร้อยละ 23

โรฮาดิ และเทเลอร์ (Rohadi and Taylor, 1992 อ้างถึงใน ปัทมา พลเสน, 2548, น. 47) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความจำเป็นในการสอนความรู้เกี่ยวกับพลังงานในโรงเรียนมัธยมในอินนีเซีย โดยศึกษาเปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับเรื่องพลังงานและทัศนคติที่มีต่อการอนุรักษ์พลังงาน พบว่า นักเรียนโดยทั่วไปมีทัศนติไม่ชอบการอนุรักษ์พลังงาน และนักเรียนสายศิลปศาสตร์มีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาพลังงานน้อย

Bentler และ Speckart (Raven and Rubin, 1983, pp. 152-153) ได้ทำการทดสอบเกี่ยวกับเจตคติของบุคคล และพบว่าพฤติกรรม สามารถเกิดจากเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมเดิมได้โดยตรง ซึ่งเป็นความเห็นที่ขัดแย้งว่า พฤติกรรมไม่ได้เกิดจากเจตนา หรือความตั้งใจของบุคคล นอกจากนี้ อาจไม่ สามารถอธิ บายพฤติกรรมที่เ กิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ในขณะที่มีอารมณ์โกรธ บุคคลจะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวโดยไม่ได้เกิดจากเจตนา ของบุคคล

Armitage, Conner และ Sheeran (Armitage and Conner, 2001; and Sheeran, 2002 อ้างถึงใน Ajzen and Czasch, 2009, p. 1356) ได้ทำการศึกษาพฤติ กรรมอันเกิดขึ้นจากเจตนาเชิงพฤติกรรมซึ่งบุคคลมีความตั้งใจและความพร้อมในการปฏิบัติพฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Desirable Behaviors) ผลการศึกษาค้นพบว่าความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมสามารถทำนายพฤติกรรมโดยเฉลี่ยได้ 27%

จากผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาระดับการรับรู้ข่าวสารของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้ง ศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และเจตนาเชิงพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย โดยคาดว่าตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ น่าจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่นเดียวกับผลงานวิจัยอื่นๆ ดังกล่าว

งานวิจัยในประเทศ

ธวัชชัย กิจรัตนะกุล (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร การศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณด้านการศึกษากับด้านความมั่นคงของสำนักงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่าปั จจัยและองค์ประกอบด้านการสร้างความอบอุ่นใจ ปัจจัยและองค์ประกอบด้านคุณสมบัติเฉพาะตัว ปัจจัยและองค์ประกอบด้านพลวัตรของผู้ส่งสารหรือ

เจ้าหน้าที่ส่วนราชการมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือในตัวเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยและองค์ประกอบด้ านการสร้างความอบอุ่นใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นปัจจัยและองค์ประกอบด้านคุณสมบัติเฉพาะตัว ปัจจัยและองค์ประกอบด้านพลวัตรของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานสะท้อนให้เห็นว่า การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจในกระบวนการจัดทำงบประมาณระหว่างเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณของ สำนักงบประมาณ ค่อนข้างประสบผลสำเร็จ โดยที่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณส่วนใหญ่ให้ความเชื่อถือในตัวเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่างๆ ที่ติดต่อประสานงานในปัจจุบัน

ผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจมีอิท ธิพลต่อความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณด้านการศึกษากับด้านความมั่นคงของสำนักงบประมาณ

สุชาพร รักษ์เกริกก้อง (2543) ศึกษาเรื่องผลของบุคลิกภาพ เจตคติต่องานที่มีต่ออัตรา การขาดงานของพนักงานจำนวน 254 คน พบว่า ปัจจัยด้านเจตคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ ขาดงานของพนักงาน โดยพนักงานที่มีเจตคติต่องานที่ดีกว่าจะมีอัตราการขาดงานต่ำกว่าพนักงาน ที่มีเจตคติต่องานที่ดีน้อยกว่า เมื่อแยกทดสอบแต่ละองค์ประกอบพบว่า มีผลต่ออัตราการขาดงานของพนักงานเช่นเดียวกับผลของเจตคติต่องาน

ผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่าเจตคติที่มีต่ออัตราการขาดงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการขาดงานของพนักงาน โดยพนักงานที่มีเจตคติต่องานที่ดีกว่าจะมีอัตราการขาดงานต่ำกว่าพนักงานที่มีเจตคติต่องานที่ดีน้อยกว่า

เชาวลิต นาสา (2547) ศึกษาการรับรู้ข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติที่มีต่อพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 ศึกษาเฉพาะกรณีสมาชิกสภาเทศบาลและผู้บริหารท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครปฐม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี จำนวน 132 คน ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรีได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชนโทรทัศน์มากที่สุด มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 อยู่ในระดับปานกลาง และมีทัศนคติเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการเลือก ตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 อยู่ในระดับดี นอกจากนี้ พบว่า สมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กล่าวได้ว่า ผลของการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์กับทัศนค ติต่อพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ .ศ. 2545 ของสมาชิกสภาเทศบาลและผู้บริหารท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครปฐม

ศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการตรวจเลือดก่อนแต่งงานของประชาชนในจังหวัดนครพนมตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผลการศึกษาที่ได้พบว่า ทัศนคติการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมสามารถทำนายความตั้งใจในการตรวจเลือดก่อนแต่งงานได้ร้อยละ 41

ผลการวิจัย สามารถอธิบายได้ว่าทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถทำนายความตั้งใจในการตรวจเลือดก่อนแต่งงานของประชาชนในจังหวัดนครพนม

ปิยภรณ์ อภิฐานฐิติ (2551) ศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมและพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ผลการศึกษาที่ได้พบว่าพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยมีทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กล่าวได้ว่า ทัศนคติการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย

ปัทมา พลเสน (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน กรณีศึกษาบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติในการประหยัดไฟฟ้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าของพนักงาน และพบว่าพนักงานมีทัศนคติในการประหยัดพลังงานไฟฟ้าในระดับสูง

ผลการวิจัย สามารถอธิบายแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน โดยที่ทัศนคติในการประหยัดไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าของพนักงานบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด

สุพัตรา คำมี (2550) ศึกษาพฤติกรรมการล้างมือก่อน และหลังทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลในจังหวัดกระบี่ ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมที่มีเหตุผล ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติ

ที่มี ต่อพฤติกรรมการล้างมือ มีความสัมพันธ์กับเจตนาเชิงพฤติกรรมในการล้างมือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .309 นอกจากนี้ พบว่าการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์กับเจตนาเชิงพฤติกรรมในการล้างมือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .222

ฐิติพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์ (2548) ศึกษาพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม เจตนาเชิงพฤติกรรม ปทัสถานกลุ่มการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและการรับรู้ความสามารถในการควบคุมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

จากผลการวิจัยที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 รวมทั้ง ศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมและเจตนาเชิงพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของ ตัวแปรที่กล่าวมาแล้วว่าจะสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยดังที่ได้กล่าวมาในข้างต้นหรือไม่

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้ข่าวสารที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

การรับรู้ข่าวสาร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคล โดยปกติแล้ว ข่าวสารใหม่ๆ และการรับรู้ ข่าวสาร จะช่วยให้ภาวะจูงใจในตัวบุคคลเปลี่ยนแปลงและในทางตรงข้าม การเปลี่ยนภาวะการจูงใจของบุคคลจะทำให้การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์หนึ่งๆ เปลี่ยนแปลงไป (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526, น. 125)

แมคไกว์ (McGuire, 1973 p. 230) ได้ศึกษาถึงการโน้มน้าวใจและการเปลี่ยนแปลงเจตคติและให้ความเห็นว่าความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารเกิดขึ้นจากผู้รับสารให้ความยอมรับเนื้อหาของสารซึ่งสอด คล้องกับข้อเท็จจ ริง สิ่งที่ปรากฏขึ้น ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารจึงขึ้นกับการยอมรับในความชำนาญ (Expertise) และสิ่งที่เกิดขึ้น (Objectivity)

แอสแซล (Assael,1998, pp. 84-85) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและพบว่า ผู้บริโภคเลือกเปิดรับต่อสิ่งเร้าและเลือกการรับรู้โฆษณาที่ สอดคล้องสนับสนุนกับความเชื่อและประสบการณ์เดิมของผู้บริโภคจะได้รับความสนใจและจดจำมากเป็นพิเศษ และมีแนวโน้มค่อนข้างมากที่จะไม่ให้ความสนใจต่อโฆษณาที่ขัดแย้งกับประสบการณ์และความเชื่อเดิมของเขาที่มีอยู่กับผลิตภัณฑ์ตรานั้น

ผลการ วิจัยของ ธวัชชัย กิจรัตนะกุล (2540) แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร และมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณด้านการศึกษากับด้านความมั่นคงของสำนักงบประมาณ

ผลการวิจัยของ จารียา อรรถอนุชิต (2541) ซึ่งได้ศึกษาการเปิดรับข่าวสารด้านพลังงานและการยอมรับการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในอนาคตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ข่าวสารด้านพลังงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในอนาคตของประชาชนในเขตเมืองและเขตชนบท

ผลการวิจัยของ เชาวลิต นาสา (2547) แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 ของสมาชิกสภาเทศบาล และผู้บริหารท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยของฐิตินาฏ เจดีย์ (2549) พบว่าการเปิดรับข่าวสารการสื่อสารการตลาดของยาสีฟันสมุนไพร มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติและพฤติกรรมในการซื้อยาสีฟันสมุนไพรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข่าวสารที่มีอิทธิพลต่อเจตคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น พบว่ามีตัวแปรต่างๆ จำนวนมากที่เข้ามาเกี่ยวข้องหรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และได้มีการอธิบายถึงอย่างมากมาย แต่การศึกษาพฤติกรรมเหล่านั้น ส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็นการศึกษาพฤติกรรมการทำงานในองค์กรภาคธุรกิจที่มุ่งแสวงหากำไร หากแต่ยังมิได้มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานในองค์กรที่มิได้มุ่งแสวงกำไร ในสภาพแวดล้อมการทำงานภายในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย อย่างไรก็ดี งานวิจัยดังกล่าวได้ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของมนุษย์ที่มีองค์ประกอบของการสื่อสารเช่นเดียวกัน (ฐิตินาฏ เจดีย์, 2549) ผู้วิจัยคาดว่าผลที่ได้จากการวิจัยย่อมมีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะอิทธิพลของการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อพนักงานภายในองค์กร น่าจะมีลักษณะเช่นเดียวกัน ระดับการรับรู้ข่าวสารของพนักงานจึงน่าจะมีอิทธิพล และมีบทบาทสำคัญต่อเจตคติ ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน หากหัวหน้างานผู้ที่เป็นผู้ส่งสารมีความ

น่าเชื่อถือสูง โดยมีรูปแบบของสาร รวมทั้งช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมทำให้เข้าใจง่ายและสามารถจดจำและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง หากสอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของเขา ย่อมส่งผลต่อความร่วมมือร่วมใจของพนักงาน รวมทั้งพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานในทุกหน่วยงานขององค์กร

การศึกษาระดับการรับรู้ข่าวสารและผลที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ควรนำแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับตัวแปรต่างๆ ที่มีความครอบคลุม และสามาร ถอธิบายพฤติกรรมที่มีความเฉพาะ เจาะจงมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์การรับรู้ข่าวสารตามแนวคิดองค์ประกอบของการสื่อสารของคาร์ล โฮฟแลนด์ (อ้าถึงในสิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2546, น. 129) เพื่ออธิบายถึงอิทธิพลของการสื่อสารที่มีต่อเจตคติ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีพื้นฐานอยู่บนความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดขึ้นอย่างเป็นเหตุเป็นผล มีการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจกระทำ ซึ่งตรงกับการเก็บข้อมูลในเบื้องต้นของผู้วิจัยว่า พนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยจะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ก่อนที่จะตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของตนในอนาคต โดยรับรู้ข่าวสาร เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จากการประชุมชี้แจงของผู้บริหารโรงเรียน ผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายต่างๆ นอกจากนี้ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน อาจเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ข่าวสารของพนักงาน รวมทั้ง เจตคติและพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยใช้องค์ประกอบของการสื่อสารดังกล่าวนำมาเป็นแบบจำลองในการศึกษา และมีสมมติฐานว่าการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กล่าวคือ ผู้ที่มีการรับรู้ข่าวสารในระดับสูงจะมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมีผลให้กระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีการรับรู้ข่าวสารในระดับต่ำ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ 9001:2000

2. ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติของพนักงานและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เจตคติและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับ ทฤษฎีการกระทำที่มี เหตุผลและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เพื่อรวบรวมและนำมาสนับสนุนกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย จากการ ศึกษา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในข้างต้น แสดงให้เห็นว่าทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ซึ่งในภายหลังได้พัฒนาเป็นทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนนั้น สามารถอธิบายพฤติกรรมต่างๆ ของกลุ่มตัวอ ย่างและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะงานวิจัยในต่างประเทศ ซึ่งผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่าสอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผลและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

ตัวอย่างผลการศึกษาที่นำเสนอข้างต้น พบว่าพฤติกรรมการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ หลายประการ เช่น ค่านิยม ภูมิหลังทางสังคม แรงจูงใจในการทำงาน ความเชื่อทางศาสนา เจตคติที่มีต่อการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน บุคลิกภาพ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนขององค์กร โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และบรรยากาศการทำงานภายในหน่วยงาน เป็นต้น ดังนั้น ในการที่จะอธิบายพฤติกรรมการทำงานจึงจำเป็นที่จะต้องพิจารณาถึงตัวแปรต่างๆ อย่างรอบด้าน เนื่องจากพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ไม่ได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ในช่วงที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการศึกษาครั้งนี้พยายามที่จะอธิบายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ในขณะที่โรงเรียนกำลังเกิดความเปลี่ยนแปลงในทุกหน่วยงานภายในองค์กร ปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ ที่จะนำมาอธิบายจึงต้องครอบคลุมหลายมิติ เช่น ปัจจัยภายในของบุคคล ปัจจัยทางสังคม รวมทั้ง ศักยภาพ หรือความสามารถของบุคคล เป็นต้น

ถึงแม้ว่า ผลงานวิจัยในอดีตส่วนใหญ่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเจตคติ เจตนาเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการทำงานในภาคธุรกิจ หรือพฤติกรรมการบริโภคสินค้าของผู้บริโภคในบริบทที่แตกต่างจากสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยคาดว่าเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 น่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ภายในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยเช่นกัน เนื่องจากเป็นพฤติกรรมของบุคคลเหมือนกัน รูปแบบความสัมพันธ์ของ ตัวแปรน่าจะเป็นไปตามแบบจำลองในแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนเช่นเดียวกัน

ดังนั้น สมมติฐานที่ 2 – 6 จึงตั้งขึ้นจากกรอบความคิดดังกล่าว รวม ทั้งการค้นคว้าผลการศึกษางานวิจัยที่สนับสนุนความสามารถในการอธิบายพฤติกรรมต่างๆ ตามแนวทางของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรม และเจตนาเชิงพฤติกรรม

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง เจตคติกับเจตนานั้น สามารถพบได้ในงานศึกษาวิจัยที่นำทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ตัวอย่างเช่น การศึกษาของสุพัตรา คำมี (2550) ซึ่งนำตัวแปรจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลมาศึกษาพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลในจังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติที่มีต่อ พฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลในจังหวัดกระบี่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการล้างมือ 12.2%

งานวิจัยของ ศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) ได้ค้นพบว่า ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการตรวจเลือดก่อนแต่งงาน สามารถทำนายเจตนาในการตรวจเลือดก่อนแต่งงาน ของประชาชนในจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

งานวิจัยของ นวพล พลอยเลื่อมแสง (2548) ศึกษาพฤติกรรมการย อมรับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าทัศนคติต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีความสัมพันธ์กับเจตนาเชิงพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปิยภรณ์ อภิฐานฐิติ (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการ ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (CARE) มีความสัมพันธ์กับเจตนาในการทำพฤติกรรมการให้บริการ (CARE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากงานวิจัยของสุพัตรา คำมี, งานวิจัยของศิริลักษณ์ ศิริดำรง และงานวิจัยของนวพล พลอยเลื่อมแสง รวมทั้ง งานวิจัยของปิยภรณ์ อภิฐานฐิติ ผลงานวิจัยเหล่านี้ ต่างค้นพบว่าทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับเจตนาเชิงพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ถึงแม้งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาพฤติกรรมทำงานของพนักงานในองค์กรที่มีลักษณะการดำเนินงานต่างกัน อย่างไรก็ดี งานวิจัยเหล่านี้ต่างศึกษาพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์เช่นเดียวกัน ผู้วิจัยจึงคาดว่าเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย น่าจะมีความสัมพันธ์กับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2 เจตคติที่มีต่อ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ความสัมพันธ์ระหว่างการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และเจตนาเชิงพฤติกรรม

นอกจาก เจตคติที่มีต่อพฤติกรรมจะมีความสัมพันธ์ กับเจตนา เชิงพฤติกรรมแล้ว บรรทัดฐาน ของกลุ่มอ้างอิงเป็นตัวแปรอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญในทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ในการศึ กษา งานวิจัยที่มีกรอบแนวคิดจากการศึกษาดังกล่าวจึงมีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง กับเจตนาในการกระทำพฤติกรรม ซึ่ง ผลการศึกษางานวิจัยในอดีต พบว่ามีความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรทั้งสอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวอย่างงานวิจัยของ สุพัตรา คำมี (2550) ได้ศึกษา พฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลในจังหวัดกระบี่ ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมที่มีเหตุผล ค้นพบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนา ในการล้างมือก่อนและหลังทำงานของบุคลากร ของโรงพยาบาลในจังหวัดกระบี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .222

งานวิจัยของกนิษฐ์ ศรีปานแก้ว (2547) ได้ศึกษาพยาบาลในแง่ความตั้งใจในการประเมิน ความเจ็บปวดของผู้ป่วยหลังผ่าตัด พบว่า บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความตั้งใจ (เจตนา) ของพยาบาลในการประเมินความเจ็บปวดของผู้ป่วย หลังผ่าตัด อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .328

นอกจากนี้ งานวิจัยของ ฐิติพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์ (2548) ศึกษาพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำ กัด (มหาชน) ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผลการวิจัยพบว่าบรรทัดฐานกลุ่ม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนา ในการกระทำพฤติกรรม แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ผลการวิจัยของ ศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) ได้ค้นพบว่า บรรทัดฐานกลุ่ม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการตรวจเลือดก่อนแต่งงานของประชาชนในจังหวัดนครพนม ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนได้ ร้อยละ 41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผล การศึกษา ของสุพัตรา คำมี งานวิจัยของกนิษฐ์ ศรีปานแก้ว รวมทั้งงานวิจัยของฐิติพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์ และผลการวิจัย ของ ศิริลักษณ์ ศิริดำรง ซึ่งศึกษา เกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรม ของบุคคล ต่างก็พบว่า บรรทัดฐานกลุ่มและ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มี อิทธิพลที่สำคัญและมี ความสัมพันธ์กับเจตนา เชิงพฤติกรรม ตามแนวคิด ทฤษฎีพฤติกรรมตา มแผน ถึงแม้งานวิจัยเหล่านี้ เป็นการศึกษาพฤติกรรมทำงานของพนักงานในองค์กรที่แสวงหากำไรทางด้านธุรกิจ อย่างไรก็ดี งานวิจัยเหล่านี้ต่างศึกษาการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์เช่นกัน ดังนั้น ผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยพฤติกรรมการปฏิบัติงานข องพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย น่าจะ มีลักษณะเช่นเดียวกัน โดยที่ บรรทัดฐานกลุ่ม และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ของพนักงาน น่าจะมีความสัมพันธ์กับ เจตนา เชิงพฤติกรรม ในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ผู้วิจัยจึงต้องการทดสอบ ความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ภาย ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย โดย ศึกษาว่าจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และ เจตนา เชิงพฤติกรรม ในทางเดียวกับ ผลการศึกษาวิจัยก่อนหน้านี้หรือไม่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม และเจตนาเชิงพฤติกรรม

ไอเซนได้กล่าวถึงการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมไว้ในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน และพยายามเพิ่มเติมตัวแปรอื่นๆ เพื่อให้แบบจำลองมีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมได้มากยิ่งขึ้น และพบว่าการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมเป็นตัวแปรที่มีผลต่อเจตนา และพฤติกรรม ดังนั้น การศึกษาวิจัยที่ใช้พฤติกรรมตามแผนมาสร้างแบบจำลองในการศึกษา จึงควรให้ความสำคัญกับตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมนี้ เช่น ฐิติพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์ (2548) ศึกษาพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานในบริษัท เอกชนพบว่าตัวแปรที่มีผลต่อเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มากที่สุ ด คือ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมหรือความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอยู่จริง (Actual Control)

งานวิจัยของ แวมบาช (Wambach, 1997, อ้างถึงใน ปิยภรณ์ อภิฐานฐิติ , 2551, น. 37) ได้ศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับการ ให้นมบุตร ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติต่อการให้นมบุตร และ

การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้นมบุตร สามารถทำนายความตั้งใจในการให้นมบุตรได้ร้อยละ 23

งานวิจัยของ ศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) ค้นพบว่า การรับรู้ความสามารถ ในการควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนา ในการตรวจเลือดก่อนแต่งงานของประชาชนในจังหวัดนครพนมตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนได้ร้อยละ 41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

งานวิจัยของปิยภรณ์ อภิฐานฐิติ (2551) ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการ ของพนักงานตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถ ในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

เนื่องจาก ผลการศึกษาของแวมบาช การศึกษาวิจัยของศิริลักษณ์ ศิริดำรง รวมทั้งงานวิจัยของปิยภรณ์ อภิฐานฐิติ ผลการศึกษาทั้งหมดพบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรต่างก็มีความสัมพันธ์กับเจตนาเชิงพฤติกรรมของพนักงาน โดยที่พนักงานต่างรับรู้ความสามารถในการกระทำพฤติกรรมการทำงานที่เกิดขึ้น ซึ่งผลการศึกษาวิจัยเหล่านี้ต่างเป็นไปในแนวทางเดียวกับที่ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ได้นำเสนอไว้ ผู้วิจัยจึงคาดว่าตัวแปรทั้งสองน่าจะมีความสัมพันธ์กันในบริบทการทำงานในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยด้วยเช่นกัน ถึงแม้งานวิจัยครั้งนี้จะเป็นการทดสอบเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างไรก็ดี การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการทำงาน น่าจะมีความสัมพันธ์กับเจตนาเชิงพฤติกรรมของพนักงานในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ผู้วิจัยจึงมีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ความสัมพันธ์ระหว่างเจตนาเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ในการกระทำพฤติกรรมใดๆ เจตนา (Intention) เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญมากที่สุดตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เพราะทฤษฎีนี้ เชื่อมั่นในกระบวนการคิด การตัดสินใจของบุคคล ก่อนที่จะลงมือกระทำพฤติกรรมต่างๆ ดังนั้น ในการศึกษา

พฤติกรรมโดยอาศัยทฤษฎีดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรเจตนาหรือความตั้งใจในการกระทำ และพฤติกรรม

งานวิจัยของ ศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) ค้นพบว่า ความตั้งใจในการตรวจเลือดก่อนแต่งงานของประชาชนในจังหวัดนครพนม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมในการตรวจเลือดก่อนแต่งงาน โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยของ ฐิติพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์ (2548) ศึกษาพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์ ไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ค้นพบว่า เจตนาในการ แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การศึกษาวิจัยของ แฮนเซ็น เจ็นเซ็นและโซลการ์ด (Hansen, Jensen and Solgard, 2004, pp. 539-550 อ้างถึงใน สุพัตรา คำมี , 2550, น. 39) เกี่ยวกับการทำนายความตั้งใจในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคทางอินเตอร์เน็ต โดยเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผลและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผลการศึกษาวิจัยพบว่าทั้งสองทฤษฎีสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคทางอินเตอร์เน็ตในอนาคต และพฤติกรรมการซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภคได้มากกว่าร้อยละ 55

จากการศึกษาวิจัยของศิริลักษณ์ ศิริดำรง งานวิจัยของ ฐิติพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์ รวมทั้งการศึกษาวิจัยของแฮนเซ็น เจ็นเซ็น และโซลการ์ด ผลการวิจัยพบว่า เจตนาในการกระทำพฤติกรรมของพนักงานในบริษัทธุรกิจ รวมทั้ง เจตนาในการกระทำพฤติกรรมการตรวจเลือดก่อนแต่งงานนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของบุคคลที่ได้แสดงออกมา ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยน่าจะเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เช่นกันเนื่องจากเป็นการศึกษาเจตนาเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นกัน ดังนั้น เจตนาเชิงพฤติกรรม น่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เช่นกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 5 เจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

จากแบบจำลองของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของไอเซน ดังที่นำเสนอในภาพประกอบที่ 2.3 จะเห็นว่าการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม โดยที่ การควบคุมพฤติกรรมและเจตนาเชิงพฤติกรรมสามารถทำนายพฤติกรรมต่างๆ ได้ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมโดยตรง และไม่ไช่ความสัมพันธ์ที่ต้องสื่อผ่านเจตนาเชิงพฤติกรรม ตัวอย่างงานวิจัยที่ได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านี้ ได้แก่ งานศึกษาวิจัยของ ฐิติพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์ (2548) ศึกษาพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้นั้น ได้แก่ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งสามารถอธิบายและทำนายพฤติกรรมดังกล่าวได้ร้อยละ 35 งานวิจัยของศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) ค้นพบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถทำนายพฤติกรรมการตรวจเลือดก่อนแต่งงานได้ร้อยละ 41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ งานวิจัยของปัทมา พลเสน (2548) ได้ศึกษาพฤติกรรมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าของพนักงาน บริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

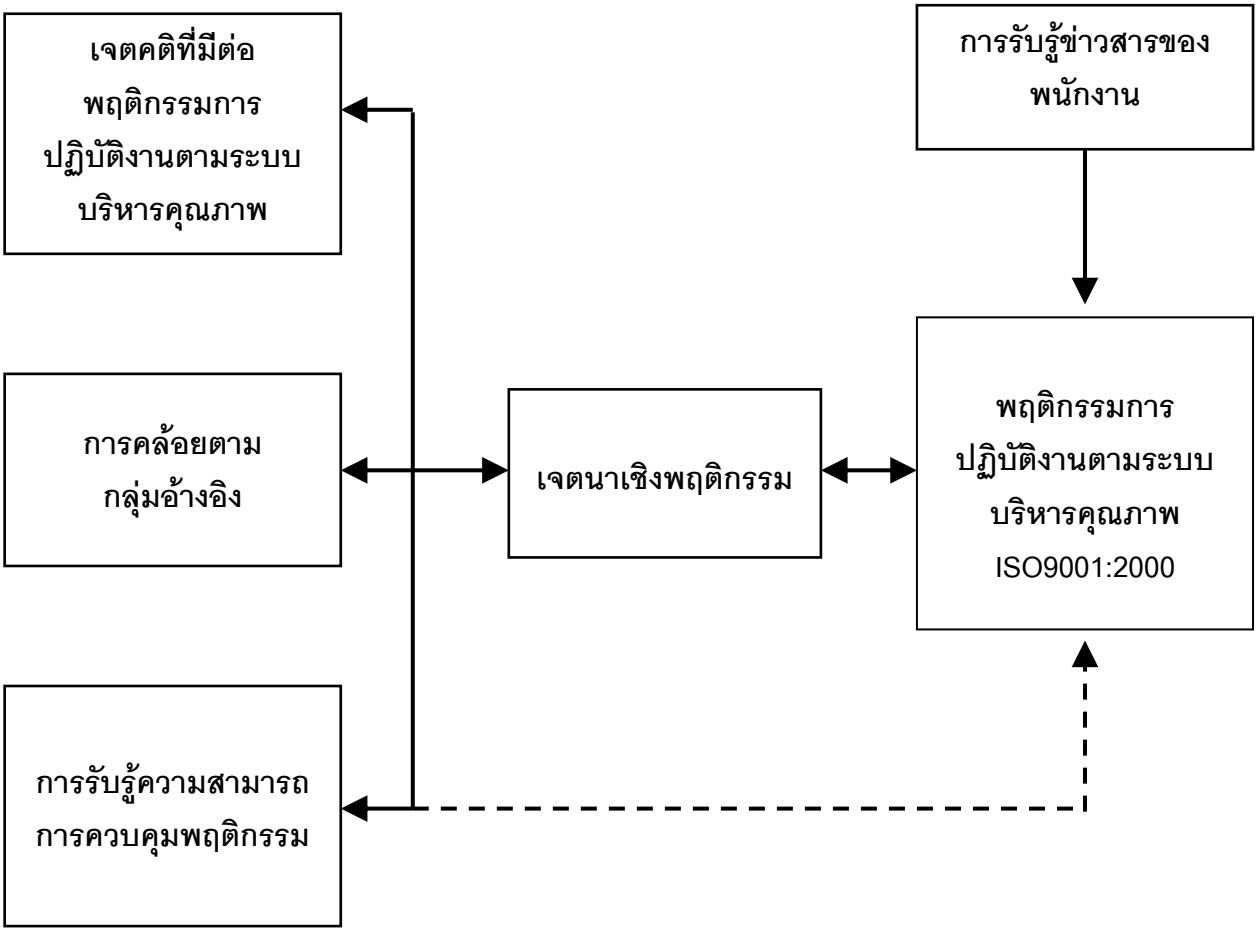
จากผลงานวิจัยของฐิติพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์ พบว่าตัวแปรที่มีผลต่อเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มากที่สุด คือ ความสามารถในการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม และความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอยู่จริง (Actual Control) นอกจากนี้ การศึกษาของศิริลักษณ์ ศิริดำรง และผลงานวิจัยของปัทมา พลเสน ต่างแสดงให้เห็นว่าตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำนายพฤติกรรมได้เช่นเดียวกับเจตนาเชิงพฤติกรรม ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์นี้ต่างเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior)

จากตัวอย่างงานวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบว่ามิได้มีเพียงเจตนาเชิงพฤติกรรมเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์หรือทำนายพฤติกรรมได้ แต่ตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลได้เช่นกัน ในการศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงคาดว่าปัจจัย การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม น่าจะมีอิทธิพลที่สำคัญและมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เช่นกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความ

สนใจที่จะศึกษา เพื่อพิสูจน์ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองว่าเป็นไปตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนหรือไม่ ผู้วิจัยจึงมีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ความสามารถ ในการควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

กล่าวโดยสรุป ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 รวมทั้ง ศึกษาเจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยศึกษาเจตคติตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ของไอเซน (Icek Ajzen) โดยคาดว่า เจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) มีความสัมพันธ์กับเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) นอกจากนี้ คาดว่าการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) และเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยที่อยู่ภายใต้ขอบข่ายระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยที่ การทบทวนศึกษางานวิจัยในอดีตที่ผ่านมาไม่พบว่ามีงานวิจัยใดที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้มาก่อน และสามารถแสดงกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพประกอบที่ 2.7

กรอบการวิจัย

ภาพประกอบที่ 2.7
แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000