



วิทยานิพนธ์

คุณลักษณะของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร
ที่ได้รับรางวัลโครงการธนาคารความดี ของ
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินทางที่ 5

นายทองเลื่อน สมบูรณ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จฯ

น เดือน ปี ๒๖ ส.ค. ๒๕๕๒ สาขาอุตสาหกรรม การพัฒนา

เลขทะเบียน.....๓๓๒๒๑๕๖๖ ปีการศึกษา ๒๕๕๑

เลขเรียกหนังสือ ๖๙๘๓๑๔๖๖ เลขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

๓๓๑๒๐

๒๕๕๑

**Characteristics of BTM Drivers and
Pocket Keepers in “Good Bank” Project,
Bangkok Mass Transit Authority Area 5**

Mr.Thangluan Somboon

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Arts (Development Strategy)
at Bansomdejchaopraya Rajabhat University
Academic Year 2008**

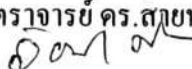
วิทยานิพนธ์ คุณลักษณะของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัล
 โครงการธนาคารความดีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 5
โดย นายทองเลื่อน สมบูรณ์
สาขาวิชา ยุทธศาสตร์การพัฒนา
ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อ้อมเดือน สดมณี
กรรมการ อาจารย์ ดร. ทวีช บุญธีรศรี
กรรมการ อาจารย์ ดร. วราภรณ์ พันธุ์วงศ์กล่อม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
 การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต




..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สราวุธ เศรษฐจันทร์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

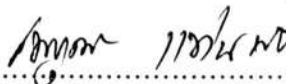
..... ประธานกรรมการ
 (ศาสตราจารย์ ดร. สกนหฤศ วิชาพานิช)


..... กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อ้อมเดือน สดมณี)

..... กรรมการ
 (อาจารย์ ดร. ทวีช บุญธีรศรี)


..... กรรมการ
 (อาจารย์ ดร. วราภรณ์ พันธุ์วงศ์กล่อม)


..... กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนอเนียง สุทัศน์ ณ อยุธยา)


..... กรรมการและเลขานุการ
 (อาจารย์เมรุณี แทนนิต)


ลิขิตrix ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ทองเลื่อน สมบูรณ์ (2551). คุณลักษณะของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลโครงการธนาคารความดีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 5. วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. คณะกรรมการควบคุม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อ้อมเดือน สดมณี, ดร.ทวิช บุญธิรัมย์, ดร. วราภรณ์ พันธุ์วงศ์กลม

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี” คือ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เศรษฐกิจของครอบครัวและการสนับสนุนทางสังคม มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร 2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะทางจิตของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ได้แก่ เจตคติต่อการทำงานและเชื่ออำนาจในตนมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร 3) เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร และ 4) เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขสมก. ซึ่งได้แก่ พนักงานขับรถ (พชร.) และพนักงานเก็บค่าโดยสาร (พคส.) กองเดินรถที่ 3 เขตการเดินรถที่ 5 มีทั้งหมด 6 สาย การเดินรถ ได้แก่ สายการเดินรถที่ 68, 76, 105, 111, 140, 141 ที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ในปี 2550 โดยเป็นผู้ที่ได้รับรางวัลตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 194 คน เพื่อตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ Mean , Multiple Regression และการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า 1) ประชากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและเศรษฐกิจของครอบครัวแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพครอบครัว เศรษฐกิจของครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันโดยพบว่า ประชากรเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรเพศชาย ประชากรที่มีอายุมากกว่า 44 ปีมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 44 ปี ประชากรที่มีระดับการศึกษาอยู่ในกลุ่มที่ไม่ได้เรียนมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่า

ประชากรที่มีระดับการศึกษาอยู่ในกลุ่มประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส.และปริญญาตรีขึ้นไป ประชากรที่มีสถานภาพครอบครัวสมรสและแยกกันอยู่มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีสถานภาพครอบครัวโสด สมรสและอยู่ด้วยกัน หย่าร้าง/ม่าย ประชากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี และประชากรที่มีเศรษฐกิจของครอบครัวไม่เพียงพอมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีเศรษฐกิจของครอบครัวเพียงพอ ประชากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูง มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำ 2) ประชากรที่มีเจตคติต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจในตนเองแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยพบว่า ประชากรที่มีเจตคติต่อการทำงานสูง มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีเจตคติต่อการทำงานต่ำ และพบว่า ประชากรที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองต่ำ และ 3) ตัวแปรที่สำคัญที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารได้ คือ เจตคติต่อทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมซึ่งสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงาน ได้ร้อยละ 43 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นตัวแรก คือ เจตคติต่อการทำงาน ($\beta = .429$) และลำดับที่สอง คือ การสนับสนุนทางสังคม ($\beta = .116$) 4) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัด โดยเฉพาะจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีพี่น้องอย่างน้อย 2 คน ขึ้นไป มีบิดามารดาประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ ทำสวน รองลงมาเป็นอาชีพรับจ้าง บิดามารดาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้อบรมสั่งสอนเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรมจริยธรรมในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ความสุจริต มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและ ประหยัด ออคออม เป็นคนดี ทำประโยชน์แก่สังคม ชยัน อดทนและตั้งใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพี่น้อง กลุ่มตัวอย่างได้มีการเรียนรู้ในเรื่องการทำงานจากหัวหน้างาน รองมาเป็นเพื่อนร่วมงาน รุ่นพี่ พ่อแม่ที่น้อง บุคคลที่ได้รับการยกย่องว่าปฏิบัติงานได้ดีและเป็นตัวอย่างที่ดี การฝึกอบรมต่าง ๆ ธรรมะของพุทธศาสนาและพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ซึ่งวิธีการเรียนรู้นั้นมาจากการสังเกต การพูดคุยซักถามและรวมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างมีภูมิใจที่ได้ทำงานนี้เพราะเป็นอาชีพที่สุจริต มั่นคง มีสวัสดิการที่ดี ชอบอาชีพที่บริการและมีความภูมิใจในการทำงานในลักษณะที่ประกอบอาชีพนี้แล้วมีความเป็นอยู่ในชีวิตในเรื่องต่าง ๆ ดีขึ้น ได้บริการและดูแลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารและอาชีพที่มีเกียรติ และ กลุ่มตัวอย่างมีการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนเองอยู่เสมอ ด้วยการปรับพฤติกรรมตนเอง การเข้ารับการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เมื่อเกิดปัญหา มีการปรึกษาพูดคุยกับผู้มีความรู้ความสามารถ

Thangluan Somboon.(2008). Characteristics of BTM Drivers and Pocket Keepers in “Good Bank” Project, Bangkok Mass Transit Authority Area 5. Graduate School. Bansomdejchaopraya Rajabhat University. Advisory Committee. Assist.Prof.Dr.Omduean Sodmanee, Dr.Tawit Bunthirasmi, Dr.Waraporn Panwongklom.

The main purposes of this study were as follows: first, to study the personal characteristics related to working behaviours of BTM Drivers and Pocket Keepers in “Good Bank” Project ; second, to study psychological characteristics related of BTM Drivers and Pocket Keepers in “Good Bank” Project ; third, to find the predicted variables of working behaviors of BTM drivers and money keeper who got rewards from “Good Bank” and forth, to study indeed data related to working behaviors of BTM Drivers and Pocket Keepers in “Good Bank”Project. This research samples consisted of 194 BTM bus drivers and money keeper. There were three sets of study variables being assessed. 1) personal characteristics ; sex, age, education, status, period of work, social support and family economic 2) two psychological characteristics: internal-external control and working attitude. 3) The independent variable was work behavioral. The hypotheses were tested in this study using t-test, F-test and Multiple Regression Analysis on the data statistic and content analysis was used for indeed data.

The results are Presented as following 1) There was significant different between working period and Social support and working behaviors of BTM drivers and lecp and 2 small groups less than or equal 15 years 2) There was significant differencet between working attitude more than 15 year and working behaviors of BTM drivers and money keepers 3) Personal and psychological characteristics could be used to predict working behavours of BTM Drivers and Pocket Keepers in “Good Bank” Project (the determination power 42.9) and working Attitude was the first variable predicting of working behavours of BTM drivers and pocket keepers in whole and small groups. 4) The most of samples came from rural especially northeast , have at least 2 brothers or sisters and their parents were farmers. The teaching moral of samples’s parents were honest, saving, diligence, endurance and attention working. The samples had good relationship among brothers or sisters and learned working from the leaders, colleagues, seniors, parents, good working person,

training and speech of King and they learned by observation, talking and learning by themselves. They were proud of their career because their career was honest, stability, good welfare and it make them to have good quaility of life. The most of samples always adjusted and developed their working by behavioral adjustment and training participation.

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยจากโครงการธนาคารความดี องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ซึ่งเป็นการวิจัยยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบหนึ่งเพื่อความก้าวหน้าของงานตามโครงการที่พัฒนาขององค์กรที่อยู่ระหว่างการดำเนินงานอันจะส่งผลดีต่อแนวทางการปรับปรุงเพื่อให้การพัฒนาองค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้นจนบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรซึ่งเป็นหน่วยงานของผู้วิจัยตั้งไว้

ความสำเร็จในครั้งนี้ ข้าพเจ้าขอกราบขอพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อ้อมเดือน สดมณี อาจารย์ ดร.ทวิช บุญธิรัมย์ อาจารย์ ดร.วราภรณ์ พันธุ์วงศ์กล่อม ที่ให้การดูแลเอาใจใส่ให้คำปรึกษาพร้อมทั้งคำแนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอย่างดียิ่ง รวมถึงการตรวจแก้ไขเพื่อให้ผลงานมีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอพระคุณอาจารย์สาขายุทธศาสตร์การพัฒนากุศลทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้และให้คำแนะนำในการศึกษาจนประสบความสำเร็จ

ขอขอบคุณ นายไชยา อยู่อ่อน หัวหน้ากองเดินรถที่ 3 นางสาวศิริพร แต่เกษม หัวหน้ากองบริหารงานเขต นายวรพจน์ จันทะผลิน นายวิชา ลิมปองทรัพย์ หมวดจ้างงาน และพนักงาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ กองเดินรถที่ 3 เขตการเดินรถที่ 5 ที่ช่วยอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาตลอดจนให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และผู้ที่สนใจในการนำแนวคิดไปใช้ในการทำวิจัยต่อไป

นายทองเดือน สมบูรณ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
ประกาศคุณูปการ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
นิยามปฏิบัติการ.....	7
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
สาระสำคัญของโครงการธนาคารความดี ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	13
คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน.....	17
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคุณลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมการทำงาน.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	60
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	60
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	64
ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ.....	64
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	73
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย.....	75
ภาคผนวก ข ประวัติและความเป็นมาองค์การขนส่งมวลชน เขตการเดินรถที่ 5.....	82
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย.....	86

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงผลการประเมินพนักงาน “โครงการธนาคารความดี”.....	12
2	จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามลักษณะทั่วไป.....	48
3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการสนับสนุนทางสังคม ความเชื่ออำนาจในตน เจตคติต่อการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร (N =194).....	50
4	การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เศรษฐกิจของครอบครัว และได้รับการสนับสนุนทางสังคม) (N=194).....	51
5	การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (การได้รับการสนับสนุนทางสังคม) (N=194)...	52
6	การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะทางจิต (เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจในตน) (N=194).....	53
7	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม เจตคติต่อการทำงานและความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี (N=194).....	53
8	อำนาจจำแนกในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ได้แก่ เจตคติต่อการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคม (N=194).....	54

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
2	ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมแสดงจิตลักษณะพื้นฐาน และองค์ประกอบทางจิตใจของ พฤติกรรมทางจริยธรรม.....	29

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
2	ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมแสดงจิตลักษณะพื้นฐาน และองค์ประกอบทางจิตใจของ พฤติกรรมทางจริยธรรม.....	29

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองใหญ่ที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น เป็นศูนย์กลางของระบบสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งหน่วยงานของรัฐก็มีศูนย์กลางรวมอยู่ในกรุงเทพฯ ดังนั้น จำนวนประชากรในกรุงเทพมหานครจะมีจำนวนมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ การให้บริการขนส่งสาธารณะจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งการให้บริการขนส่งสาธารณะมีหลายรูปแบบ แต่รูปแบบที่ประชาชนนิยมใช้บริการและมีราคาถูกลงมากที่สุด คือ รถโดยสารประจำทาง

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม มีภารกิจหลักในการขนส่งผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขนส่ง ได้แก่ สำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ทำหน้าที่ดูแลนโยบายการขนส่ง รวมถึงการกำหนดเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทาง และคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลาง ทำหน้าที่ดูแลและกำหนดค่าโดยสารประจำทาง การดำเนินงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เน้นบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้โดยสารได้น้อยถึงปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามปัจจุบันระบบการขนส่งมวลชนมีคู่แข่งรายใหม่เกิดขึ้นมากมายการแข่งขันในระบบการขนส่งสาธารณะที่ค่อนข้างสูงทำให้ผู้ใช้บริการรถองค์กรลดลงผู้บริหารองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจซึ่งสิ่งสำคัญคือการพัฒนาให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบนรถโดยสารประจำทางมีคุณภาพในการให้บริการที่ดีรวมทั้งการสร้างจิตสำนึกให้พนักงานได้มีส่วนร่วมคิดร่วมทำ และรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และกระทำความดีอย่างต่อเนื่อง โดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพใช้ยุทธศาสตร์ “โครงการธนาคารความดี” เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ ซึ่งโครงการดังกล่าวได้เริ่มดำเนินการในทุกเขตการเดินรถในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพตั้งแต่ พ.ศ. 2543 ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดยมีกิจกรรมหลักที่สำคัญคือ กระบวนการคัดเลือกพนักงานดีเด่นและการมอบประกาศนียบัตร หรือประกาศเกียรติคุณเพื่อสร้างจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ ในฐานะผู้ให้บริการรวมทั้งการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานกระทำความดีตามนโยบายคุณภาพบริการ มีการ

สะสมความดีอย่างต่อเนื่อง และผลจากการสะสมความดียังนำมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความดี ความชอบเป็นกรณีพิเศษในการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีอีกด้วย

ในการนี้บุคคลากรที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดีจะเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานแล้วว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพซึ่งการที่แต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีนั้นย่อมเกิดจากสาเหตุหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมทั้งที่ทำงานและครอบครัว ปัจจัยทางด้านจิตใจของบุคคลล้วนแต่เข้ามาเกี่ยวข้องและมีบทบาทสำคัญในการกำหนดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีและเหมาะสม

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า การศึกษาถึงปัจจัยทางจิตสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จึงเป็นสิ่งที่มีความควรแก่การศึกษาวิจัยเป็นอย่างยิ่ง ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเรื่องนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี / ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เศรษฐกิจของครอบครัวและการสนับสนุนทางสังคม ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะทางจิตของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ได้แก่ เจตคติต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจในตนมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร
3. เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยนี้

1. ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ขสมก. ที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี
2. ได้แนวทางในการพัฒนาพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดีให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีต่อไป
3. เป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจที่ศึกษาค้นคว้าต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานขสมก. ได้แก่ พนักงานขับรถ (พชร.) และพนักงานเก็บค่าโดยสาร (พคส.) กองเดินรถที่ 3 เขตการเดินรถที่ 5 มีทั้งหมด 6 สาย การเดินรถ ได้แก่ สายการเดินรถที่ 68, 76, 105, 111, 140, 141 ที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ในปี 2550 โดยเป็นผู้ที่ได้รับรางวัลตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 194 คน โดยให้ประชากรทั้งหมด 194 คนตอบแบบสอบถาม และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 50 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์

ตัวแปรที่ศึกษา

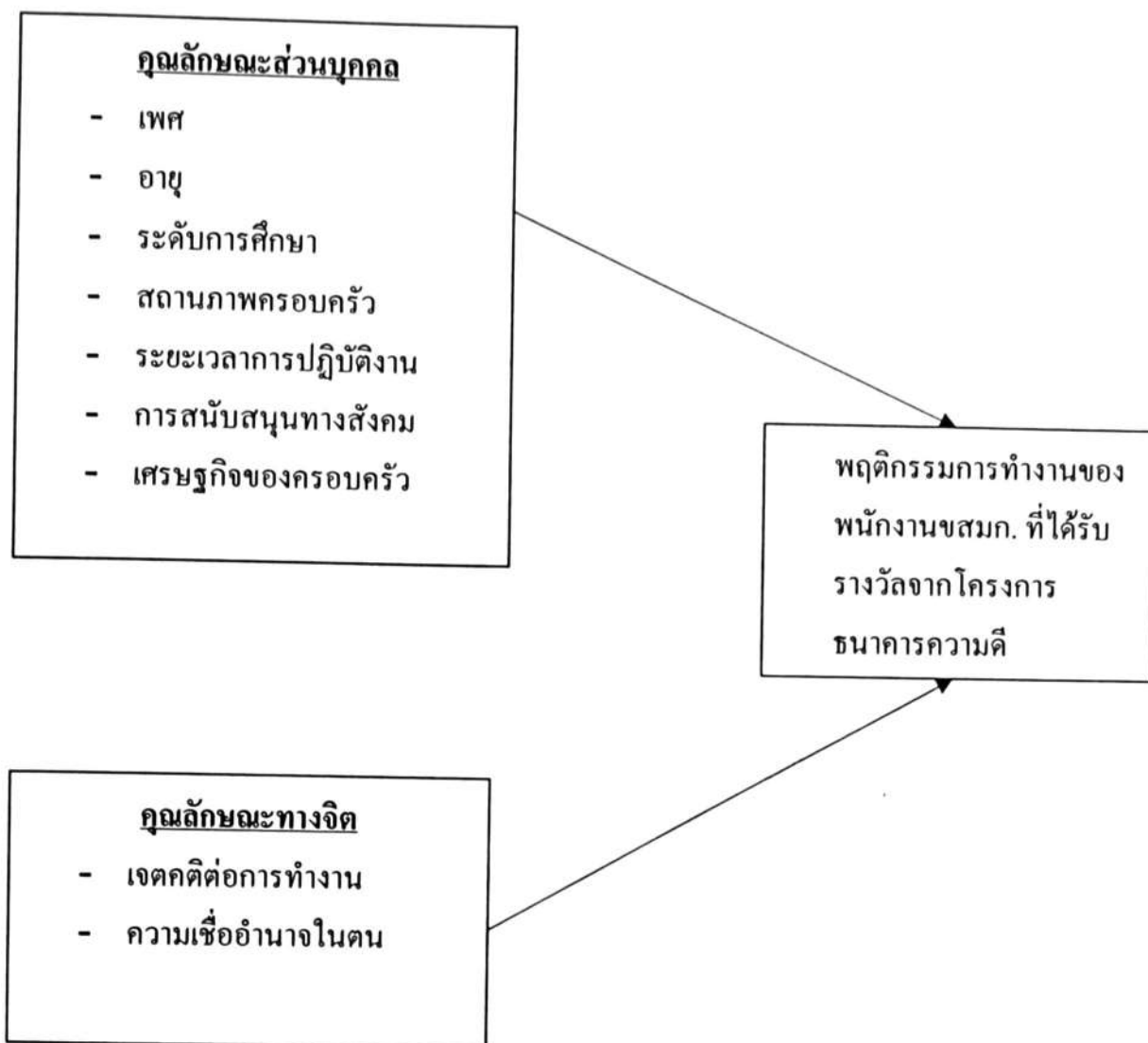
1. ตัวแปรอิสระ แบ่งได้ดังนี้
 - 1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ
 - 1.1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.1.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
 - 1.1.5 สถานภาพครอบครัว
 - 1.1.6 การสนับสนุนทางสังคม
 - 1.1.7 เศรษฐกิจของครอบครัว
 - 1.2 คุณลักษณะทางจิต
 - 1.2.1 เจตคติต่อการทำงาน
 - 1.2.2 ความเชื่ออำนาจในตน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี

ระยะเวลาและสถานที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารในกองเดินรถที่ 3 เขตการเดินรถที่ 5 มีทั้งหมด 6 สาย การเดินรถ ได้แก่ สายการเดินรถที่ 68, 76, 105, 111, 140, 141ที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ในปี พ.ศ. 2550

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดีที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพครอบครัว เศรษฐกิจของครอบครัว และได้รับการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดีที่มีคุณลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อการทำงานและความเชื่ออำนาจในตนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน
3. การสนับสนุนทางสังคม เจตคติต่อการทำงานและความเชื่ออำนาจในตนสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดีได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวหรือลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคม

ปัจจัยทางจิต หมายถึง ลักษณะทางจิตใจ ได้แก่ เจตคติต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจในตน

โครงการธนาคารความดี หมายถึง การรวบรวมสะสมการทำความดีรวมถึงบริการที่ดีของพนักงานองค์กร ขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อให้ได้มาตรฐานสากล

เขตการเดินรถ หมายถึง เขตที่ควบคุมดูแลกองเดินรถ 1 เขต มีกองเดินรถ 3 กอง กองบัญชี และการเงิน 1 กอง การบริหารเขต 1 กอง

กลุ่มสูงกลุ่มต่ำ หมายถึง การแบ่งกลุ่มของข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้ค่าเฉลี่ยของข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ซึ่งค่าในกลุ่มสูงจะเป็นค่าที่มากกว่าค่าเฉลี่ยและค่าในกลุ่มต่ำเป็นค่าที่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยของข้อมูลนั้นๆ

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของงานโดยตรงและการกระทำนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในสังคมที่ตนปฏิบัติอยู่ เช่น

1. นโยบายคุณภาพ ได้แก่ สะอาด, มารยาทดี, สะดวก, ปลอดภัย, ประหยัด
2. ความสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานและร่วมกันทำงานเป็นทีมได้
3. ความสามารถหารายได้ตามแผนตารางเดินรถ
4. มีความขยันหมั่นเพียรในการทำงานและไม่ลาทิ้งหรือลาป่วย ขาดงาน และมาทำงานสาย
5. ประพฤติตนอยู่ในระเบียบวินัยและเป็นประ โยชน์ต่อสังคมได้รับประกาศชมเชย

เจตคติต่อการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เกี่ยวกับประโยชน์และโทษของการทำงาน ความรู้สึกชอบไม่ชอบและความพร้อมในการแสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร อันเนื่องมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อม อันมีแนวโน้มให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร แสดงปฏิกริยาและกระทำต่อสิ่งนั้นในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การรับรู้ถึงความช่วยเหลือจากเพื่อนสนิท คู่ครอง บุคคลภายในครอบครัวและผู้บังคับบัญชา รวมทั้งความช่วยเหลือด้านสิ่งของ เงินทอง การให้คำแนะนำ และการให้ความรักเอาใจใส่ซึ่งเป็นที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจและช่วยให้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นกับตนไม่ว่าจะสำเร็จหรือล้มเหลว จะเกิดผลดีหรือผลเสียกับตนเองหรือผู้อื่นนั้น ขึ้นอยู่กับการกระทำของตนและสามารถควบคุมให้เป็นไปตามที่ต้องการได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ที่ได้รับรางวัลโครงการธนาคารความดี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. สาระสำคัญของโครงการธนาคารความดี ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
3. คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคุณลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมการทำงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สาระสำคัญของโครงการธนาคารความดี ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

หลักการและเหตุผล

การประกอบกิจการเดินรถโดยสารประจำทาง ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ เน้นบริการรัฐตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้มีรายได้น้อยจนถึงรายได้ปานกลางกระแสการเรียกร้องของประชาชนที่ต้องการมาตรฐานการให้บริการ จึงเป็นพันธกิจที่องค์กรฯ พึงมีต่อประชาชน ฝ่ายการเดินรถขององค์กรฯ จึงกำหนดนโยบายระบบการบริหารงานคุณภาพ ด้านบริการมาตรฐาน ISO 9002 ให้กับเขตการเดินรถที่ 1-8 ดำเนินการ ภายใต้อาสาสมัครในนโยบายคุณภาพเดียวกัน คือ

1. มุ่งเน้นการให้บริการเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล
2. ให้ประชาชนได้รับการบริการ ที่สะอาด มารยาทดี สะดวก ปลอดภัย และประหยัด ISO 9002 ประสบความสำเร็จ จึงเห็นสมควรให้ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนด้านบริการมาตรฐาน และพนักงานทั่วไป ระดับ 1 ถึงระดับ 4 ให้มีจิตสำนึก ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่และการกระทำ ความดี โดยการจัดทำ “โครงการธนาคารความดี” เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและเป็นการเชิดชูเกียรติแก่พนักงาน

วัตถุประสงค์

เพื่อจูงใจพนักงานด้านเคาน์เตอร์ ประกอบด้วย นายท่า พนักงานจ่ายงาน พนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานทั่วไปตำแหน่งอื่น ระดับ 1 ถึงระดับ 4 ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกเป็นเจ้าของ มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ เพื่อให้บรรลุ นโยบายระบบการบริหารงานคุณภาพ ด้านบริการมาตรฐาน ISO 9002

1. เพื่อให้เขตการเคาน์เตอร์ และผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานมีกรอบในการดำเนินงานเป็นรูปธรรม และเป็นแบบเดียวกันภายใต้ “โครงการธนาคารความดี”
2. เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน
3. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา นำไปเป็นเกณฑ์การพิจารณาความดี ความชอบประจำปีให้กับพนักงาน

เป้าหมาย

1. ประชาชนได้รับความพึงพอใจที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การฯ ด้วยบริการที่ สะอาด มารยาทดี สะดวก ปลอดภัย และประหยัด
2. จูงใจให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การฯ ด้วยมาตรการการแข่งขันด้านบริการกับเอกชน อันจะส่งผลให้องค์การฯ สามารถเพิ่มรายได้ ค่าโดยสารลดค่าใช้จ่าย และช่วยแก้ปัญหาจราจรเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาล

วิธีการดำเนินงาน

1. ให้เขตการเคาน์เตอร์แต่งตั้งคณะกรรมการและอนุกรรมการดำเนินงาน “โครงการธนาคารความดี” ประกอบด้วย

คณะกรรมการ

- | | | |
|---------------------------------------|------|------------------|
| (1) ผู้อำนวยการเขต | เป็น | ประธานกรรมการ |
| (2) ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต | เป็น | รองประธานกรรมการ |
| (3) หัวหน้ากองบริหารงานเขต | เป็น | กรรมการ |
| (4) หัวหน้ากองบัญชีและการเงิน | เป็น | กรรมการ |
| (5) หัวหน้ากองเคาน์เตอร์ที่ 1,2 และ 3 | เป็น | กรรมการ |
| (6) หัวหน้าส่วนบริหารงานบุคคล | เป็น | กรรมการ |

คณะอนุกรรมการ

- | | | |
|------------------------------------|------|------------------------|
| (1) หัวหน้ากองเดินรถ | เป็น | ประธานอนุกรรมการ |
| (2) ผู้จัดการสาย | เป็น | อนุกรรมการ |
| (3) หัวหน้าแผนกธุรการและระบบข้อมูล | เป็น | อนุกรรมการและเลขานุการ |
- คณะอนุกรรมการกองบริหารงานเขต กองบัญชีและการเงิน และส่วนงานขึ้นตรง

ผู้อำนวยการเขต

- | | | |
|-------------------------------|------|------------------------|
| (1) หัวหน้ากองบริหารงานเขต | เป็น | ประธานอนุกรรมการ |
| (2) หัวหน้ากองบัญชีและการเงิน | เป็น | อนุกรรมการ |
| (3) หัวหน้าส่วนงานทุกส่วนงาน | เป็น | อนุกรรมการ |
| (4) หัวหน้าส่วนบริหารงานบุคคล | เป็น | อนุกรรมการและเลขานุการ |

คณะอนุกรรมการกองบริหารงานเขต กองบัญชีและการเงิน และส่วนงานขึ้นตรง**ผู้อำนวยการเขต**

- | | | |
|-------------------------------|------|------------------------|
| (1) หัวหน้ากองบริหารงานเขต | เป็น | ประธานอนุกรรมการ |
| (2) หัวหน้ากองบัญชีและการเงิน | เป็น | อนุกรรมการ |
| (3) หัวหน้าส่วนงานทุกส่วนงาน | เป็น | อนุกรรมการ |
| (4) หัวหน้าส่วนบริหารงานบุคคล | เป็น | อนุกรรมการและเลขานุการ |

2. อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ มีดังนี้

1) ให้คณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ ตามข้อ 1 ทำการคัดเลือกพนักงานด้านเดินรถแต่ละสายการเดินรถ และพนักงานทั่วไป ระดับ 1 ถึงระดับ 4 แต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีผลการปฏิบัติงานตามสมควรได้รับการยกย่องเป็น “พนักงานดีเด่น”

2) หัวหน้าส่วนงานและผู้จัดการสายการเดินรถ เสนอผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักเกณฑ์ข้อ 2.1.6 เฉพาะพนักงานที่มีผลคะแนนรวมตั้งแต่ 75% ขึ้นไป ถึงคณะอนุกรรมการ เพื่อพิจารณาคัดเลือกพนักงาน และแจ้งผลให้หัวหน้าส่วนงานบุคคลรวบรวมผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้คณะกรรมการพิจารณาตัดสินให้แล้วเสร็จภายในสัปดาห์แรกของเดือนถัดจากเดือนที่คัดเลือก

3) ให้เขตการเดินรถจัดทำเกียรติบัตรพนักงานดีเด่น ให้พนักงานที่คณะกรรมการตัดสินทุกคน ตามแบบทำโครงการธนาคารความดี และให้ส่วนบริหารงานบุคคลบันทึกลงไว้ในประวัติพนักงาน

4) เกียรติบัตรที่พนักงานดีเด่นจะได้รับเป็นดังนี้

- 4.1 พนักงานดีเด่นที่ได้รับการคัดเลือกครั้งแรกจะได้รับเกียรติบัตรโดยหัวหน้ากองเป็นผู้มอบ
- 4.2 พนักงานดีเด่นที่ได้รับการคัดเลือกครั้งที่ 2 เขตจะออกประกาศชมเชยให้
- 4.3 พนักงานดีเด่นที่ได้รับการคัดเลือกครั้งที่ 3 จะได้รับเกียรติบัตรชั้นที่ 1 (สีเขียวอ่อน) โดยผู้อำนวยการเขตเป็นผู้มอบ
- 4.4 พนักงานดีเด่นที่ได้รับการคัดเลือกครั้งที่ 4 และครั้งที่ 5 เขตจะออกเป็นประกาศชมเชยให้
- 4.5 พนักงานดีเด่นที่ได้รับการคัดเลือกครั้งที่ 6 จะได้รับเกียรติบัตรเชิดชูเกียรติชั้นที่ 2 (สีโอรส) โดยรอง ผอ. (ฟรอ.) หรือ ช.ผอ. (ฟรอ.) เป็นผู้มอบ
- 4.6 พนักงานดีเด่นที่ได้รับการคัดเลือกครั้งที่ 7 และ 8 เขตจะออกเป็นประกาศชมเชยให้
- 4.7 พนักงานดีเด่นที่ได้รับการคัดเลือกครั้งที่ 9 จะได้รับเข็มเชิดชูเกียรติสีเงิน พร้อมประกาศชมเชย (สีฟ้าอ่อน) โดยรอง ผอ. (ฟรอ.) หรือ ช.ผอ. (ฟรอ.) เป็นผู้มอบ
- 4.8 พนักงานดีเด่นที่ได้รับการคัดเลือกครั้งที่ 10 และ 11 เขตจะออกเป็นประกาศชมเชยให้
- 4.9 พนักงานดีเด่นที่ได้รับการคัดเลือกครั้งที่ 12 จะได้รับเข็มเชิดชูเกียรติสีทอง พร้อมประกาศชมเชย (สีเนื้อ) โดยรอง ผอ. (ฟรอ.) หรือ ช.ผอ. (ฟรอ.) เป็นผู้มอบ

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินพนักงาน “โครงการธนาคารความดี”

หลักเกณฑ์ในรอบเดือน	คะแนนเต็ม	ระดับ		
		3	2	1
1. นโยบายคุณภาพบริการ				
1) สะอาด	10			
2) มารยาทดี	10			
3) สะดวก	10			
4) ปลอดภัย	10			
5) ประหยัด	10			
2. สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงาน และร่วมกันทำงานเป็นทีมได้	10			
3. ความสามารถการหารายได้ตามแผนตารางเดินรถ	15			
4. มีความขยันหมั่นเพียรในการทำงานและไม่มีลาจิกป่วย ขาดงาน ทำงานสาย	15			
5. ประพฤติตนอยู่ในระเบียบวินัย และเป็นประโยชน์ต่อสังคม ได้รับประกาศชมเชย	10			
รวม	100			
พนักงานที่จะได้รับเกียรติบัตรต้องได้คะแนนตั้งแต่ 75 คะแนน ขึ้นไป				

เกณฑ์การประเมินผล

1. ถ้าได้ระดับ 3 จะได้ 10 คะแนน หรือ 15 คะแนน
2. ถ้าได้จะได้ 6 คะแนน หรือ 10 คะแนน
3. ถ้าได้ระดับ 1 จะได้ 3 คะแนน หรือ 5 คะแนน

ผู้เข้าร่วมโครงการ

1. พนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร
2. นายท่า พนักงานจ่ายงาน และพนักงานทั่วไป ระดับ 1 ถึงระดับ 4

ผลตอบแทนของพนักงานผู้เข้าร่วมโครงการ

1. รับมอบเกียรติบัตรพนักงานดีเด่น “โครงการธนาคารความดี”

2. ผู้บังคับบัญชา นำไปเป็นเกณฑ์การพิจารณาความดี และความชอบประจำปี ให้กับพนักงาน

3. กรณีพนักงานต้องการความช่วยเหลือ จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ จากผู้บังคับบัญชา

4. หากมีความผิดทางวินัยไม่ร้ายแรงถึงขั้นไล่ออก หรือให้ออก ให้ผู้บังคับบัญชาลดหย่อนโทษตามควรแก่กรณี

5. ได้รับการคัดเลือก เพื่อร่วมโครงการพนักงานดีเด่นขององค์กรฯ

ระยะเวลาดำเนินโครงการ

ตั้งแต่เดือนมกราคม 2543 เป็นต้นไป

ที่ปรึกษาโครงการ

นายปกศักดิ์	เศรษฐบุตร	รองผู้อำนวยการ	ฝ่ายการเดินรถองค์กรฯ
นายวีรศักดิ์	อุตรินทร์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	ฝ่ายการเดินรถองค์กรฯ
นายกฤษณ์	โพธิสุขโข	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	ฝ่ายการเดินรถองค์กรฯ

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ผู้อำนวยการเขตการเดินรถที่ 1-8

2. แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

การทำงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์เพราะการทำงานสามารถสนองตอบต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งด้านความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตและยังสนองตอบต่อความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้จักคุณค่าตนเอง เกิดความภาคภูมิใจ นอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม (พรพรรณ อุ่นจันทร์. 2543: 24)

2.1 ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

รุ่งทิพย์ เสดานอก (2543: 20) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการบริการเป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้าโดยพิจารณาถึงพฤติกรรมในการแสดงออกในด้านการบริการ จะมีความขี้เคยหรือไม่ขี้เคยกันเป็นส่วนตัวก็ตาม

อัลบานเนส (กาญจนา เหมะธร. 2542: 19;อ้างอิงจาก Albaness. 1981: 204) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า คือ พฤติกรรมและการกระทำของพนักงานที่จะส่งผลต่อ

ความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรงและพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคณงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544: 7;อ้างอิงจาก Brauch. 1968: 136 New ways in discipline) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

2.2 แนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544: 7;อ้างอิงจาก Brauch. 1968: 136 New ways in discipline) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical Condition) ได้แก่ บุคลิกภาพ เจตคติ สภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพรวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลาและการเกิดอุบัติเหตุ

สตีเยร์ (พรพรรณ อุจน์จันทร์. 2543: 28;อ้างอิงจาก Steer. 1977: 113) ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร คือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร และนอกจากนี้

แคตและแคน (พรพรรณ อุจน์จันทร์. 2543: 28;อ้างอิงจาก Katz and Khan. 1966:114-115) เสนอว่า มีพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการด้วยกันที่องค์กรจะต้องได้รับการตอบสนองตอบจากคนในองค์กรเพื่อทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

ประการแรก องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหาบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์กรยังต้องสามารถรักษามูลค่าเหล่านี้ไว้ได้ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย

ประการที่สอง องค์กรจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทและความรับผิดชอบของตน

ประการสุดท้าย นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้าหรือในโอกาสพิเศษ เพราะการพรรณาลักษณะงานจะเป็นเพียงแนวทางทั่ว ๆ ไปเกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับ องค์กร ดังนั้น องค์กรที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้นแต่ยังต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในทางริเริ่มสร้างสรรค์

2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 81-83) ได้อธิบายไว้ว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือกบรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้ คนเราก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการ รายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ทำให้บุคคลเลือกงาน มีความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วยในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกันถึงเขาวุ่นปัญญาพอกันก็ยังสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน

ฉะนั้น จึงควรที่จะพิจารณาถึงสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล ดังนี้

2.3.1 ปัจจัยในตัวบุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไป ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

2.3.1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลนั้น

2.3.1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

2.3.1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

2.3.1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

2.3.1.5 อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

2.3.1.6 การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

2.3.1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงบ่งจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมากและมีผลต่อการทำงานและเลือกงานอย่างมากด้วย

2.3.2 ปัจจัยที่สภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก มีผลต่อการแสดงออก สภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.3.2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน วงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมากงานบางอย่างอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมงานในห้องทำงานปรับอากาศ สถานที่โอ่อ่า มีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การควบคุมการก่อสร้าง การคุมงานชุดและเจาะ เป็นงานที่ทำทายความสามารถ การแก้ปัญหาและในบางครั้งก็เสี่ยงอันตรายมีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่า มีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

1) เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร

2) การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน

3) ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.3.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

1) ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจทำงานเพราะความมั่นคงมีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังเรื่องรายได้

2) ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามีลำดับขั้นต่อนาน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด

3) สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์นั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่าปัจจัยมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมก็ดี ด้านบุคคลก็ดี ควรจะพิจารณาในเชิงระบบเพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานด้วย

3. คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

3.1 อายุกับพฤติกรรมการทำงาน

อายุของบุคคล สามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายปรากฏการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลได้ นักวิชาการจึงได้นำอายุมาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์อยู่เสมอ

วูลวิล(นุชนารถ ธาตุทอง. 2539: 34;อ้างอิงจากWohlwill. 1970 ; 49-50) ดังนั้น จึงมีงานวิจัยหลายฉบับที่ให้ความสำคัญแก่อายุและได้นำเข้ามาศึกษา เช่น ระพีพัฒน์ ปาละวงศ์ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรมตำรวจ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน เช่นเดียวกับ สมพล วงศ์ศรีสุนทร (2539 :60) ได้ศึกษาเรื่องความพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองปราบปราม พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานแสดงว่า ถ้าข้าราชการตำรวจมีอายุมากจะทำให้มีความพึงพอใจในงานสูง สอดคล้องกับ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544 : 68) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 29 ปีลงมา และ ทรรศนะ ใจ

ชุมชื่น (2543 :20) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์การแบบการดำเนินชีวิต พฤติกรรมการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้าระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า อายุของหัวหน้าระดับต้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในงานและมีพฤติกรรมการทำงานที่สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่มีอายุต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

3.2 ระดับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

การเรียนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ ผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมผ่านการเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำเนินจะเป็นผู้ที่เชื่อในความสามารถของตนเองในการเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานได้ดี ระดับการศึกษาจัดเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวแปรหนึ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (กาญจนา เหมะธร. 2542 : 32-33) จึงมีงานวิจัยหลายฉบับที่ทำการศึกษาดังต่อไปนี้ เช่น คลัง เสถียรชนเศรษฐ์ (2540 : 57) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาดำเนิน และ เนาวลักษณ์ เรียวเรืองแสงกุล (2543 : 98) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมของพฤติกรรมการทำงานด้านการส่งเสริมสุขภาพระหว่างอาจารย์วิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกกับข้าราชการสาธารณสุขของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการส่งเสริมสุขภาพที่มีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มตรงข้าม

จากผลวิจัยดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่า ผู้ที่มีการศึกษาดำเนิน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

3.3 ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการทำงาน

ในเรื่องของระยะเวลาการปฏิบัติงานนั้น บุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ สูงจะทำให้มีประสบการณ์การทำงานมาก มีความชำนาญในเรื่องการทำงานในการแก้ไขปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า บุคคลที่ย่อมที่จะต้องอาศัยเวลาในการปรับตัวเข้ากับสิ่งใหม่ที่เข้ามาในชีวิตเสมอซึ่งระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน จะเห็นได้จากมีงานวิจัยหลายฉบับที่ให้ความสำคัญกับระยะเวลาการปฏิบัติงานซึ่งงานวิจัยเหล่านั้นได้นำระยะเวลาการปฏิบัติงานมาเป็นตัวแปรหนึ่ง เช่น อัครเดช พิมลศรี (2542 : 38) ได้ศึกษาเรื่องความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ข้าราชการชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานราชการในหน่วยมากกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานราชการในหน่วยน้อยกว่า สอดคล้องกับ คลัง เสถียรชนเศรษฐ์ (2540 : 41) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักแผนงานและงบประมาณ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งนาน มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งที่ต่ำกว่า

จากผลงานการวิจัยดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่สูงกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

3.4 การสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการทำงาน

3.4.1 ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

ฟาร์เบอร์ (ดวงเดือน มูลประดับ 2541: 46 ; อ้างอิงจากFarber 1983) กล่าวว่า ระบบของการสนับสนุนทางสังคมประกอบขึ้นด้วยความยึดเหนี่ยวระหว่างบุคคลที่สามารถให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งทางอารมณ์ และทรัพยากรอื่น ๆ

ทอยส์ (Thoits 1982) กล่าวว่า บุคคลในเครือข่ายสังคมได้รับการช่วยเหลือด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของและข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเจ็บป่วยหรือความเครียดได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว

ฮับบาร์ค มูลเลนแคมป์ และบราวน์ (Hubbard, Muhlenkamp and Brown 1984: 266) สรุปว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็น โครงสร้างหลายมิติซึ่งประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารในแง่ที่ดี ทำให้มีความรู้สึกผูกพัน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน การสนับสนุนทางสังคมจึงเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นอย่างมีจุดหมายเพื่อการช่วยเหลือกัน

แมกไควร์ (Macquire 1983 : 51) มีความเห็นว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นทั้ง ความรู้สึก เป็นเจตคติ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสนใจที่ได้รับจากครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงาน จนเกิดเป็นเครือข่ายของการสนับสนุนในสังคม ดังนั้น การสนับสนุนทางสังคมไม่ใช่แค่เพียงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือด้านวัตถุและความมั่นคงทางอารมณ์เท่านั้น แต่รวมถึงการยอมรับว่าบุคคลมีส่วนร่วมในกิจกรรม มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมด้วย

บาร์เรียรา (Barrera 1983) ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นความใกล้ชิดสนิทสนม การช่วยเหลือโดยการให้สิ่งของ ให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการมีส่วนร่วมทางสังคม

แคปแลน , คาสเซล และ กอร์ (Kaplan , Cassel & Gore 1977 :50 –51) ให้ความหมายไว้ 2 แบบ คือ การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ที่มีอยู่ระหว่างตนเองกับบุคคลที่มีความสำคัญ และหมายถึงความพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมที่ได้รับจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ได้แก่ การได้รับการยอมรับ ได้รับการยกย่องว่ามีคุณค่า การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และได้รับความปลอดภัย

คอบบ์ (วรัญญา มุรินทร์. 2541 : 36 ; อ้างอิงจาก Cobb. 1976: 300) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารและเข้าใจว่ามีบุคคลที่ให้ความรักความเอาใจใส่ มีคนเห็นคุณค่า ยกย่องและรู้ดีว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่มีความผูกพันและช่วยเหลือกัน

ไวส์ (รัชจนา สิงห์ทอง 2545 : 46; อ้างอิงจาก Weiss , 1974) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม คือ ความพึงพอใจต่อความต้องการซึ่งเกิดจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในสังคมซึ่งประกอบด้วยความรักใคร่ผูกพันใกล้ชิดสนิทสนม การรับรู้ว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การมีโอกาสให้การช่วยเหลือผู้อื่น ได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่าและมีผู้ให้ความช่วยเหลือแนะนำ

ซาราซัน (Sarason 1983) สรุปไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคมมักได้รับการนิยามว่าเป็นการมีอยู่หรือการหาบุคคลที่เราสามารถพึ่งพาอาศัยได้หรือมีคนที่มีคนแสดงท่าทีเอื้ออาทร เห็นคุณค่าและให้ความรักแก่เรา

อรอนงค์ ทรงสกุล (2544: 32) สรุปไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคม คือ การรับรู้ถึงความช่วยเหลือจากเครือข่ายทางสังคม ทั้งความช่วยเหลือด้านสิ่งของ เงินทอง การให้คำแนะนำและการให้ความรักเอาใจใส่ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจและช่วยให้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

3.4.2 ความสำคัญของการสนับสนุนทางสังคม

วอร์ธแมน (Worthman 1984 :25-34) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อการลดอุบัติการณ์การเกิดเหตุการณ์เครียดในชีวิต ทำให้สามารถปรับและเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของบุคคลต่อภาวะเครียดและสามารถลดระดับความรุนแรงของภาวะเครียด ช่วยแก้ไขความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรุนแรงของภาวะเครียดกับระดับการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ของบุคคล สามารถส่งเสริมการเผชิญภาวะเครียดของบุคคลโดยการกระตุ้นให้ผู้รับเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ทำให้บุคคลเปลี่ยนแปลงวิธีการเผชิญความเครียด การได้รับข้อมูลต่าง ๆ จะทำให้การรับรู้ของบุคคลดีขึ้นเช่นเดียวกับที่

ครอฟอร์ด (Crowford 1987 : 41) เสนอทฤษฎีการดูดซับความเครียดของการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคมทำให้บุคคลเผชิญกับภาวะวิกฤตได้ง่ายขึ้นและทำให้ภาวะวิกฤตนั้นลดความรุนแรงลงโดยการได้รับการสนับสนุนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีคุณค่าในตนเอง ทำให้บุคคลเกิดความพยายามในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น การได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมช่วยให้บุคคลมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

โคเฮน และวิลส์ (Cohen & Wills 1985: 310 –335) ได้เสนอสมมติฐานเกี่ยวกับบทบาทของการสนับสนุนทางสังคมไว้ 2 ลักษณะ คือ

1. รูปแบบผลกระทบทางตรงของการสนับสนุนทางสังคม (The main Effect Model) การเพิ่มแรงช่วยเหลือโดยตรง จะทำให้บุคคลเกิดอารมณ์ที่มั่นคงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและตระหนักถึงการมีคุณค่าซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในทางที่ดี

2. รูปแบบการเป็นกันชนของการสนับสนุนทางสังคม (Buffering Effect Model) การสนับสนุนทางสังคมจะเป็นตัวบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากภาวะเครียดเนื่องจากการไม่สามารถเผชิญกับปัญหาได้โดย

2.1 เป็นตัวเปลี่ยนแปลงแก้ไขความคิดของบุคคล (Modifying people' s response) โดยทำให้บุคคลประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าไม่รุนแรงมาก การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้หากต้องเผชิญปัญหา

2.2 เป็นกระบวนการประเมินทางปัญญา (Cognitive appraisal) เป็นการช่วยลดหรือจำกัดปฏิกิริยาที่เกิดจากความเครียดหรือผลของความเครียดโดยทำการประเมินเหตุการณ์นั้นซ้ำเพื่อช่วยให้บุคคลควบคุมสถานการณ์ได้และเพิ่มแรงจูงใจในการปรับตัวและสนับสนุนให้เกิดความพยายามในการแก้ไข้ปัญหา

ซึ่งสอดคล้องกับ **ลาซารัส และฟอล์คแมน (Lazarus and Folkman 1984:245)** ที่สรุปว่า การสนับสนุนทางสังคมจะส่งผลต่อการปรับตัว คือ การรับรู้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมีความสำคัญต่อความพึงพอใจตนเองและพอใจในการดำเนินชีวิตของตนเอง การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยป้องกันความเครียดและผลกระทบที่เกิดจากความเครียด ช่วยลดความรุนแรงของวิกฤตการณ์และเป็นแหล่งประโยชน์เพื่อการปรับตัวต่อวิกฤตการณ์

การสนับสนุนทางสังคมจึงมีส่วนช่วยส่งเสริมการเจริญเติบโตเพื่อการเพิ่มคุณค่าในตนเอง ทำให้มีอารมณ์มั่นคงและมีความสุขในชีวิต ลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นในชีวิต เป็นการดำรงไว้ซึ่งสุขภาพ การได้รับการชื่นชมรับรองทำให้เกิดความมั่นใจและคาดการณ์การกระทำของบุคคลว่า เป็นที่ต้องการของสังคม และยังเป็นตัวรองรับเหตุการณ์ที่เป็นภาวะวิกฤตในชีวิต โดยมี

อิทธิพลต่อการตีความเหตุการณ์และการตอบรับทางอารมณ์ของบุคคลทำให้เกิดการปรับตัวที่ดีขึ้น (ดวงเดือน มูลประดับ, 2541: 49;อ้างอิงจาก Pender 1987)

3.4.3 แหล่งของการสนับสนุนทางสังคม

เพนเตอร์ (ดวงเดือน มูลประดับ, 2541: 46;อ้างอิงจาก Pender 1987) ได้แบ่งกลุ่มเครือข่ายทางสังคมออกเป็น 5 ระบบ คือ

1. ระบบการสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural support system) ได้แก่ แหล่งสนับสนุนจากครอบครัว ญาติพี่น้อง ซึ่งถือว่ามีค่ามากที่สุดเพราะมีบทบาทตั้งแต่ยังเด็กและเป็นแหล่งถ่ายทอดค่านิยม ความเชื่อ แบบแผนพฤติกรรม การปฏิสัมพันธ์และประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต

2. ระบบการสนับสนุนจากกลุ่มเพื่อน (Peer support system)

3. ระบบการสนับสนุนด้านศาสนาหรือแหล่งอุปถัมภ์ต่าง ๆ (Religious organizations or Denominations) เป็นแหล่งที่จะช่วยให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนความเชื่อ ค่านิยม คำสอน คำแนะนำเกี่ยวกับวิถีการดำรงชีวิตและขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ได้แก่ พระ นักบวช กลุ่มผู้ปฏิบัติธรรม

4. ระบบการสนับสนุนจากกลุ่มวิชาชีพด้านสุขภาพ (Health professional support system) เป็นแหล่งการสนับสนุนที่จะมีความสำคัญต่อเมื่อการสนับสนุนที่ได้รับจากครอบครัว เพื่อนสนิทไม่เพียงพอ

5. ระบบการสนับสนุนจากกลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ (Organized support system not directed By Health professional) เป็นการสนับสนุนจากกลุ่มบริการอาสาสมัคร กลุ่มช่วยเหลือตนเองเป็นกลุ่มที่เป็นสื่อกลางที่ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยส่งเสริมให้บุคคลปรับตัวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

สจ๊วต (Stewart 1989 : 268-285) แบ่งเครือข่ายทางสังคมออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มครอบครัว เครือญาติ คู่สมรส เป็นกลุ่มที่มีความผูกพันกันมาก มีปฏิสัมพันธ์กันบ่อยครั้ง และกลุ่มที่ไม่ใช่เครือญาติ เป็นกลุ่มที่บุคคลเลือกที่จะติดต่อด้วยเหตุผลส่วนตัว มีความสนใจและค่านิยมที่สอดคล้องกัน มักเป็นกลุ่มเพื่อนที่อายุใกล้เคียงกันรวมทั้งมีรูปแบบการดำเนินชีวิตคล้ายคลึงกัน ซึ่งกลุ่มของสังคม 2 กลุ่มนี้จะเป็แหล่งที่ให้การสนับสนุนทางสังคมแก่บุคคลในทุกระดับตามลักษณะและความต้องการของแต่ละบุคคล โดย จริยาวัตร คมพยัคฆ์ (2531 : 96-106) ได้แบ่งกลุ่มของสังคมที่จะเป็นแหล่งของการสนับสนุนมี 2 ประเภท คือ กลุ่มปฐมภูมิ (Primary Group) เป็นกลุ่มสังคมที่มีความสนิทสนมและมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นส่วนตัวสูง ได้แก่ ครอบครัว ญาติพี่น้องและเพื่อนบ้าน ส่วนกลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Group) เป็นกลุ่มสังคมที่มีความสัมพันธ์ตามแบบแผนและกฎเกณฑ์ที่วางไว้ซึ่งจะมีอิทธิพลกำหนดบรรทัดฐานของบุคคลในสังคม ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน กลุ่ม

วิชาชีพและกลุ่มสังคม อื่น ๆ ซึ่งคล้ายคลึงกับ อุบล นิวัตติชัย (2537:46) ที่อ้างแนวความคิดของ แคนปแลนด์ ว่า จำนวนกลุ่มบุคคลในระบบการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้มีความผูกพันกันตามธรรมชาติ (Spontaneous or natural supportive system) ประกอบด้วยบุคคลในครอบครัวสายตรง (Kin) ได้แก่ พ่อแม่ ปู่ย่า ตายาย ลูกหลาน สามิภรรยา และบุคคลที่อยู่ในครอบครัวใกล้ชิด (Kinth) ได้แก่ เพื่อนบ้าน เพื่อนที่ทำงาน คนรู้จักคุ้นเคย กลุ่มต่อมา คือ องค์กรและสมาคมที่ให้การสนับสนุน (Organized support) คือกลุ่มบุคคลที่มาร่วมกันเป็นชมรม สมาคม และกลุ่มสุดท้ายคือ กลุ่มช่วยเหลือวิชาชีพ (professional Health Care Workers) คือ บุคคลที่อยู่ในเครือข่ายงานส่งเสริม ป้องกันรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชนโดยอาชีพ

อาจกล่าวสรุปได้ว่า แหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมจะได้มาจากบุคคลในกลุ่มครอบครัวซึ่งเป็นแหล่งสนับสนุนตามธรรมชาติ เช่น พ่อแม่ ญาติพี่น้อง และกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องในสังคม เช่น เพื่อนสนิท ครู เพื่อนบ้าน บุคลากรทางการแพทย์

หลักของการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย

1. ต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่าง “ผู้ให้” และ “ผู้รับ” การสนับสนุน

2. ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย

2.1 ข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับเชื่อว่ามีคามสนใจ เอาใจใส่ และมีความรัก ความหวังดีต่อตนเองอย่างจริงใจ

อย่างจริงใจ

2.2 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ผู้รับเชื่อว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีประโยชน์แก่สังคม

แก่สังคม

2.3 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ผู้รับรู้สึกว่าคุณค่าและเป็นที่ยอมรับในสังคม

3. ปัจจัยนำเข้าของการสนับสนุนทางสังคมอาจอยู่ในรูปของข้อมูล ข่าวสาร วัสดุสิ่งของหรือด้านจิตใจ

4. จะต้องสามารถช่วยให้ผู้รับบรรลุถึงจุดหมายที่ต้องการ

การสนับสนุนทางสังคมไม่ว่าจะเป็นทางกาย จิตใจหรือวัสดุสิ่งของก็ตาม ย่อมส่งผลกระทบต่อผู้รับอย่างแน่นอนเพราะคนเรานั้นกายกับใจไม่สามารถแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิงได้ การสนับสนุนทางสังคมจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อภาวะสุขภาพกายและสุขภาพจิตของคนเรา (บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์, 2528)

3.4.4 ระดับของการสนับสนุนทางสังคม

โกทท์ลิป (Gottlieb 1958: 10 –13) ได้แบ่งระดับการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3

ระดับ คือ

1. ระดับมหภาค (Macro level) เป็นการพิจารณาถึงการมีส่วนร่วมในสังคม อาจวัดได้จากความสัมพันธ์กับสถาบันในสังคมการเข้าร่วมกับกลุ่มต่าง ๆ ด้วยความสมัครใจและการดำเนินวิถีชีวิตอย่างไม่เป็นทางการในสังคม

2. ระดับกลุ่มเครือข่าย (Mezzro level) เป็นการมองที่โครงสร้างและหน้าที่ของเครือข่ายสังคมด้วยการวัดเฉพาะเจาะจงถึงกลุ่มบุคคลที่มีสัมพันธภาพกันอย่างสม่ำเสมอ มีการให้คำแนะนำให้การช่วยเหลือด้านวัตถุสิ่งของ มีการสนับสนุนทางอารมณ์ ขกย่อง

3. ระดับเล็ก (Micro level) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความสนิทสนมกันมากที่สุดทั้งนี้มีความเชื่อมั่นว่าคุณภาพของความสัมพันธ์มีความสำคัญมากกว่าปริมาณ ได้แก่ กลุ่มสมาชิกในครอบครัว สามีภรรยา ซึ่งมีความใกล้ชิดทางอารมณ์ให้การสนับสนุนทางจิตใจได้

3.4.5 ชนิดของการสนับสนุนทางสังคม

จาคอบสัน (Jacobson 1981 : 246 –250) และเชียร์เฟอร์ (Schaefer 1981 1984 :250) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ชนิด คล้ายคลึงกัน คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotion Support) หมายถึง ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจ การแสดงความรักความผูกพันต่อกัน การยอมรับนับถือและเห็นคุณค่า

2. การสนับสนุนด้านความรู้ ข้อมูลข่าวสาร (Cognitive support Informational support) หมายถึง การให้ความรู้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ ที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหา รวมทั้งการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล

3. การสนับสนุนด้านสิ่งของ หรือบริการ (Materials support or tangible support) หมายถึง พฤติกรรมการช่วยเหลือโดยตรงในรูปวัตถุสิ่งของ เวลา เงินหรือบริการ

ไวส์ (ดวงเดือน มุลประดับ 2541:44;อ้างอิงจาก Weiss: 1974) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 5 ระดับ คือ

1. การได้รับการผูกพันใกล้ชิด (Attachment) ทำให้บุคคลรับรู้ว่าเป็นที่รักและได้รับการดูแลเอาใจใส่ ถ้าขาดการสนับสนุนชนิดนี้บุคคลจะรู้สึกโดดเดี่ยว (Loneliness) และถูกแยกจากทางอารมณ์ (Emotion Isolation)

2. พฤติกรรมการดูแลรับผิดชอบ (Opportunity for nurturance) เป็นการสนับสนุนที่บุคคลรับผิดชอบต่อการเจริญเติบโตและสุขภาพอนามัยของผู้อื่นแล้วทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกว่าเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น

3. การมีส่วนร่วมในสังคม (Social integration) หมายถึง การมีโอกาสดำเนินกิจกรรมในสังคมทำให้มีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน มีความห่วงใยเข้าใจกัน หากบุคคลไม่อาจมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมจะทำให้รู้สึกถูกแยกออกจากสังคม (Social isolation)

4. การได้รับการยอมรับในคุณค่า (Reassurance of worth) เป็นการได้รับการยอมรับในสถาบันครอบครัวหรือเพื่อนเมื่อบุคคลแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการรับบทบาททางสังคมไม่ว่าจะเป็นบทบาทในครอบครัวหรือในอาชีพ หากบุคคลไม่ได้รับการสนับสนุนด้านการยอมรับจะทำให้ขาดความเชื่อมั่น และความมีคุณค่าในตนเองลดลง

5. การได้รับคำแนะนำ (Guidance) เป็นการได้รับความช่วยเหลือโดยการให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะ ให้ความเชื่อมั่นเพื่อบุคคลสามารถเผชิญและแก้ไขปัญหาได้ (Weiss, 1974)

เฮาส์ (House: 1986) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมไว้ 4 ชนิด

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional support) หมายถึง ให้ความยกย่องความรัก ความผูกพัน ความจริงใจ การดูแลเอาใจใส่ และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ

2. การสนับสนุนด้านการประเมิน (Appraisal support) หมายถึง การให้การรับรองให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปใช้ประเมินตนเองและเปรียบเทียบกับคนอื่นในสังคม

3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information support) หมายถึง การให้คำแนะนำข้อเสนอแนะชี้แจงและการให้ข้อมูลข่าวสารที่จะนำไปใช้แก้ปัญหาได้

4. การสนับสนุนด้านวัตถุสิ่งของ การเงินและแรงงาน (Instrumental support) หมายถึง การช่วยเหลือโดยตรงต่อความต้องการของบุคคลในเรื่องเงิน แรงงาน เวลาและการปรับปรุงสภาพแวดล้อม

ทอยส์ (Thoits 1982 : 147-148) ใช้แนวคิดของแทปแลน ที่ว่า การสนับสนุนทางสังคมเกิดขึ้นตามระดับความต้องการพื้นฐานทางสังคมของบุคคลซึ่งเกิดขึ้นจากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม และแบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 5 ชนิด คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional support) หมายถึง ข้อมูลที่ทำให้บุคคลเชื่อว่า เขาได้รับความรักและการดูแลเอาใจใส่ซึ่งมักจะได้รับจากบุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและ มีความผูกพันลึกซึ้งต่อกัน

2. การสนับสนุนด้านการยอมรับเห็นคุณค่า (Esteem support) หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกให้บุคคลรับรู้ถึงได้ถึงการยอมรับและเห็นคุณค่า

3. การสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Socially support or Network) หมายถึง การแสดงออกให้ทราบว่าบุคคลนั้นเป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งของเครือข่ายสังคม

4. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information support) หมายถึง การให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาหรือการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมและการกระทำของบุคคล

5. การสนับสนุนด้านสิ่งของ (Tangible support) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือด้านสิ่งของ เงินทอง แรงกายหรือบริการ

ลักษณะการแบ่งประเภทของการสนับสนุนทางสังคมที่กล่าวถึงจะมีความคล้ายคลึงกันมาก คัทโทรนา และรัสเซลล์ (Cutrona and Russell 1990: 322) จึงสรุปว่า การสนับสนุนทางสังคมแยกแยะเป็น 5 ด้าน คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional support) เป็นความสามารถในการแสวงหาความสุขสบายความปลอดภัยในระยะเวลาที่เกิดความเครียด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเขามีบุคคลที่รักและเอาใจใส่ในตัวเขา

2. การสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Socially integration or Network support) หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มซึ่งมีความสนใจคล้ายคลึงกัน การสนับสนุนด้านนี้มักเกิดจากมิตรภาพระหว่างบุคคลที่ร่วมทำกิจกรรมทางสังคมในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการร่วมกัน

3. การสนับสนุนด้านการเห็นคุณค่า (Esteem support) หมายถึง การได้รับการยืนยันถึงความสามารถและควมมีคุณค่าของบุคคลกรให้ข้อมูลย้อนกลับในแง่บวกเกี่ยวกับความสามารถและทักษะในการแก้ไขปัญหาในชีวิตของบุคคล

4. การสนับสนุนด้านรูปธรรม (Tangible support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรมในสิ่งที่จำเป็นต่อบุคคลโดยตรง เช่น ความช่วยเหลือด้านการเงิน การช่วยเหลือด้านแรงกาย

5. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information support) หมายถึง การได้รับคำแนะนำการให้ข้อมูลชี้แจงให้ทราบถึงวิธีการในการแก้ไขปัญหา

3.4.6 การวัดการสนับสนุนทางสังคม

สจิวต์ (Stewart 1989:268 – 275) กล่าวว่า การวัดการสนับสนุนทางสังคมสามารถวัดได้ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้าง (Structure) ได้แก่ การวัดแหล่งสนับสนุนซึ่งเป็นที่มาของการสนับสนุนทางสังคมชนิดต่าง ๆ แหล่งที่ใช้ในการวัดที่สำคัญ ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน คู่สมรส นอกจากนี้อาจจะวัดขนาดของเครือข่ายทางสังคมที่แสดงถึงความสัมพันธ์ในสังคม การวัดระยะเวลาที่บุคคลให้หรือได้รับการสนับสนุนนั้น ๆ

2. ด้านลักษณะของการสนับสนุนทางสังคม (Nature)

2.1 การวัดการสนับสนุนทางสังคมในเชิงบวกหรือลบ โดยการสนับสนุนทางสังคมเชิงบวกจะทำให้ผู้รับมีการปฏิบัติหรือสุขภาพอนามัยดีขึ้น ส่วนการได้รับการสนับสนุนทางสังคมเชิงลบ เป็นการสนับสนุนที่ไม่มีประโยชน์ต่อผู้รับและยังอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติ

2.2 การวัดทิศทาง แยกได้เป็น 2 ทาง คือ การให้การสนับสนุน คือ การวัดการสนับสนุนทางสังคมที่ให้แก่บุคคลอื่นและการได้รับการสนับสนุน เป็นการวัดการสนับสนุนที่ได้รับจากบุคคลอื่น

3. ด้านหน้าที่ของการสนับสนุน (Function) สามารถแบ่งได้ตามประเภทของการสนับสนุนทางสังคมซึ่งแบ่งได้หลายรูปแบบ เช่น การสนับสนุนด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

สตรีทเทอร์ และ แฟรงคลิน (กมลทิพย์ เย็นใจ 2538:20-21;อ้างอิงจาก Streeter and Franklin:1992) ได้เสนอแนวคิดในการวัดการสนับสนุนทางสังคมไว้ 3 แนวทาง คือ

1. การวัดการสนับสนุนทางสังคมในฐานะเป็นความผูกพัน (Social Embeddedness) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่อยู่ในสภาวะแวดล้อมเดียวกัน ในการวัดจะต้องพิจารณาเครือข่ายทางสังคมที่แน่นอนเป็นการระบุถึงความสัมพันธ์ที่บุคคลมีต่อบุคคลอื่นรอบข้าง ความสัมพันธ์เหล่านี้จะเป็นตัวชี้ถึงการสนับสนุนทางสังคมที่จะได้รับเมื่อบุคคลนั้นตกอยู่ในภาวะวิกฤต นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

2. การวัดการสนับสนุนทางสังคมในฐานะเป็นการรับรู้ (Perceived Social support) เป็นการประเมินสภาวะแวดล้อมทางสังคม ความสัมพันธ์ของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ไม่จำเป็นต้องนำไปสู่การสนับสนุนทางสังคมเสมอไปและความสัมพันธ์ที่ไม่ได้อยู่ในการรับรู้ของบุคคลก็ไม่ได้ถือว่าการสนับสนุนทางสังคม ในบางกรณีหากการได้รับการสนับสนุนทางสังคมเป็นไปอย่างไม่เหมาะสมก็อาจทำให้สถานการณ์เลวร้ายกว่าเดิม ดังนั้น การสนับสนุนทางสังคมจะต้องเป็นการสนับสนุนที่เหมาะสม และอยู่ในการรับรู้ของบุคคล

3. การวัดการสนับสนุนทางสังคมในฐานะ เป็นการกระทำ (Enacted support) เป็นการวัดในรูปของพฤติกรรมกระทำของบุคคลที่ได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลแก่บุคคลอื่น ๆ โดยการให้รายงานเรื่องราวที่แสดงถึงการให้ความช่วยเหลือ โดยไม่จำเป็นต้องสังเกตจากสถานการณ์จริง

ดังนั้น จากการประมวลผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นจึงพบว่า การสนับสนุนทางสังคมส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคุณลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมการทำงาน

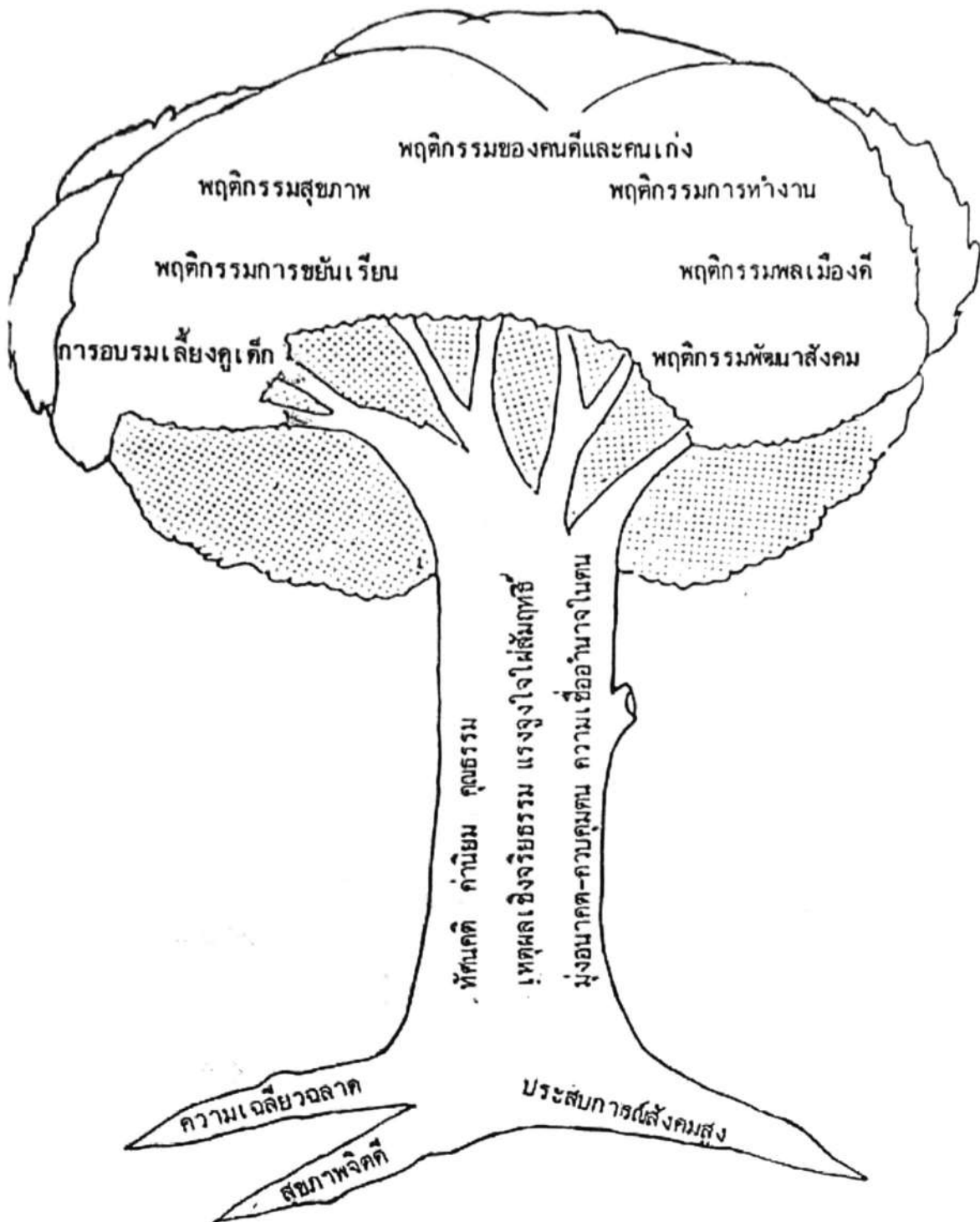
4.1 ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์

ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ เป็นทฤษฎีที่แสดงถึงสาเหตุต่างๆ ทางจิตใจที่ส่งผลให้มนุษย์มีพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ กล่าวว่า พฤติกรรมมนุษย์เกิดจากพลังชีวิตในตัว ได้แก่ พลังอิด อีโก้ และซูปเปอร์อีโก้ ที่กระตุ้นให้มนุษย์ประกอบพฤติกรรมหรือทฤษฎีพัฒนาการทางจิตสังคมตามขั้นตอนของแอร์คสัน กล่าวว่า ลักษณะสัมพันธภาพที่บุคคลมีกับกลุ่มต่าง ๆ และข้อขัดแย้งทางสังคมจิตวิทยาที่เกิดจากความสัมพันธ์นั้น ๆ เป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์มีพฤติกรรมหรือทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ กล่าวว่า พฤติกรรมมนุษย์ถูกเร่งให้กระทำโดยกลุ่มความต้องการเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานในระดับต่ำสู่ความต้องการในลำดับที่สูงขึ้น เป็นต้น

ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นของชาวตะวันตกที่พยายามอธิบายสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ อย่างไรก็ตามสำหรับสังคมไทย ดวงเดือน พันธุนาวิน ได้นำเสนอทฤษฎีที่นำไปสู่การค้นคว้าวิจัยและการประยุกต์เพื่อพัฒนาบุคคลและสังคมที่อธิบายพฤติกรรมของคนไทย คือ ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม

ทฤษฎีต้นไม้ทางจริยธรรมแสดงถึงสาเหตุของพฤติกรรมของคนดีและของคนเก่งว่า พฤติกรรมเหล่านี้มีสาเหตุทางจิตใจอะไรบ้าง ทฤษฎีนี้สร้างจากผลการสรุปผลการวิจัยในเรื่องดังกล่าวของเขาวชนและประชาชนชาวไทยอายุ 6 ถึง 60 ปี จำนวนรวมหลายพันคนซึ่งเป็นผลการวิจัยในประเทศไทยในช่วง 20 ปีนี้

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม มี 3 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นดอกและผลไม้มือของต้นไม้ ส่วนลำต้น และส่วนที่เป็นราก ภาพประกอบ 1 ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 2 ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมแสดงจิตลักษณะพื้นฐาน และองค์ประกอบทางจิตใจ

ของ

พฤติกรรมทางจริยธรรม

ที่มา : ดวงเดือน พันธุนาวิน. (2538). ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม: การวิจัยและการพัฒนาบุคคล.

หน้า 10.

ส่วนที่ 1 ส่วนที่เป็นดอกและผลไม้บนต้น แสดงถึงพฤติกรรมการทำงานดี ละเว้นชั่วและพฤติกรรมการทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวม ส่วนแรกนี้เป็นพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ ที่รวมเข้าเป็นพฤติกรรมของพลเมืองดี พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศและพฤติกรรมการทำงานอาชีพอย่างขยันขันแข็ง ผลที่ออกมาเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ที่น่าปรารถนา มีสาเหตุมาจากส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3

ส่วนที่ 2 ส่วนของลำต้นของต้นไม้ ซึ่งเป็นจิตลักษณะที่แสดงถึงสาเหตุทางจิตใจของการเกิดพฤติกรรม อันประกอบด้วยจิตลักษณะ 5 ด้าน คือ (1) เหตุผลเชิงจริยธรรม (2) มุ่งอนาคตและการควบคุมตนเอง (3) ความเชื่ออำนาจในตน (4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ (5) เจตคติ คุณธรรม และค่านิยม ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น ๆ ถ้าต้องการที่จะเข้าใจ อธิบาย ทำนายและพัฒนาพฤติกรรมชนิดใด จะต้องใช้จิตลักษณะบางด้านหรือทั้ง 5 ด้านนี้ประกอบกันจึงจะได้ผลดีที่สุด

ส่วนที่ 3 ส่วนที่เป็นรากของต้นไม้ ซึ่งเป็นจิตลักษณะที่แสดงถึงสาเหตุทางจิตใจของการเกิดพฤติกรรม อันประกอบด้วยจิตลักษณะ 3 ด้าน คือ (1) สติปัญญา (2) ประสบการณ์ทางสังคม (3) สุขภาพจิต จิตลักษณะทั้ง 3 นี้ อาจใช้เป็นสาเหตุของการพัฒนาจิตลักษณะ 5 ประการที่ลำต้นของต้นไม้ก็ได้

กล่าวโดยสรุป คือ บุคคลจะต้องมีลักษณะพื้นฐานทางจิตใจ 3 ด้านในปริมาณที่สูงเหมาะสมกับอายุ จึงจะเป็นผู้ที่มีความพร้อมที่จะพัฒนาจิตใจทั้ง 5 ประการที่ลำต้นของต้นไม้ โดยที่จิตลักษณะทั้ง 5 ประการนี้ จะพัฒนาไปเองโดยอัตโนมัติ ถ้าบุคคลมีความพร้อมทางด้านจิตใจ 3 ด้านดังกล่าวและอยู่ในสภาพที่แวดล้อมทางบ้าน ทางโรงเรียนและทางสังคมที่เหมาะสม นอกจากนั้นบุคคลยังมีความพร้อมที่จะรับการพัฒนาจิตลักษณะบางประการใน 5 ด้านนี้โดยวิธีการอื่น ๆ ด้วย ฉะนั้น จิตลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ จึงเป็นสาเหตุของพฤติกรรมคนดีและของคนเก่งนั่นเอง นอกจากนี้จิตลักษณะพื้นฐาน 3 ประการที่รากนี้อาจเป็นสาเหตุร่วมกับจิตลักษณะ 5 ประการที่ลำต้นเพื่อใช้อธิบายทำนายและพัฒนาพฤติกรรมดังกล่าวมาแล้วด้วย

จิตลักษณะทั้ง 8 ด้านที่ประกอบเป็นรากและลำต้นของต้นไม้จริยธรรม มีลักษณะและรายละเอียด ดังนี้ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน 2543: 2)

1. การมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง คือ การเป็นคนที่จะเห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าที่จะเห็นแก่ส่วนตัวหรือพวกพ้อง
2. การมีการมุ่งอนาคตและควบคุมตนเอง คือ การเป็นคนที่สามารถคาดการณ์ไกล และรู้จักบังคับตนเองให้ออกได้รอด
3. ความเชื่ออำนาจในตน คือ การเป็นคนเชื่อว่าทำดีได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว สิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเป็นผลจากการกระทำของตน

4. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ ความมีวิริยะอุตสาหะ ฝ่าฟันอุปสรรคจนเกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย
 5. มีเจตคติ คุณธรรมและค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้นและสถานการณ์ที่จะกระทำนั้น เช่น มีเจตคติที่ดี มีค่านิยมที่ดีต่อการรักษาระเบียบวินัย เป็นต้น
 6. มีสติปัญญา มีความเฉลียวฉลาด
 7. มีประสบการณ์ทางสังคมสูง รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจจิตใจของผู้อื่น
 8. มีสุขภาพจิตดี มีความวิตกกังวลน้อย หรือในปริมาณที่เหมาะสมกับเหตุการณ์
- ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะธรรมที่กล่าวมาโดยสรุปแสดงถึงปัจจัยทางจิตใจลักษณะต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการมีพฤติกรรมของบุคคล แสดงถึงความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุและผลระหว่างจิตลักษณะ 8 ด้านกับพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ ทฤษฎีนี้จึงมีสังกะย (หรือ มโนทัศน์) 9 ด้านด้วยกัน (ควงเดือน พันธมนาวิน 2543:4)

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติ

คำว่า เจตคติหรือ เจตคติ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายประการ ได้แก่

ชัตติยา วรรณสูตร (มปป) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกรู้สึกของตนเองที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งก็ตามในลักษณะเป็นอัตวิสัย (Subjective) อันเป็นรากฐานเบื้องต้นหรือมีผลให้เกิดการกระทำหรือการแสดงออกที่เรียกว่า พฤติกรรม แต่เจตคติดังกล่าวกับพฤติกรรมที่แสดงออกนี้อาจไม่สอดคล้องกันเสมอขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพล เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดจากผลของปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นภูมิหลังของบุคคลนั้น ๆ เช่น ชาดิกำเนิด การศึกษาอบรมและประสบการณ์ชีวิต

Dictionary of Education (Good 1959: 48) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ต่อสภาพบางอย่างต่อบุคคลหรือต่อสิ่งของ เช่น ความพอใจหรือความไม่พอใจ

อัลพอร์ท (Allport 1935: 2) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิตใจและประสาท อันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล ความพร้อมดังกล่าวมีทิศทางหรืออิทธิพลเหนือการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งของ บุคคลหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

นิว-คัมป์ (New – Comb 1965: 128) กล่าวไว้ว่า เจตคติในบุคคลซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อม อาจแสดงออกในพฤติกรรมซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจเกิดเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจรักใคร่ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีกลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปความไม่พอใจเกลียดชัง ไม่อยากเข้าใกล้สิ่งนั้น

นิพนธ์ คันทเสวี (2511: 3) กล่าวว่า เจตคติเป็นสิ่งที่ซับซ้อนของการแสดงออกของบุคคลที่กระทำต่อสิ่งของบุคคลหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

ซูชีพ อ่อนโลกสูง (2522 : 108) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกต่อวัตถุ สิ่งของ คนหรือสัมผัสอื่น ๆ ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกหรือการตอบสนองดังกล่าวอาจเป็นไปในทางชอบ (เข้าไปหา) หรือไม่ชอบ (หลีกเลี่ยงถอยหนี)

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524: 4) ให้ความหมายว่า เจตคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใดบุคคลใด ความพร้อมดังกล่าวของบุคคลเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงต่อสิ่งเร้านั้นว่าชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

อนิสรา จรัสศรี (2541: 42) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง จิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคลเกิดจากการรู้สึกเชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทำนองมีประโยชน์หรือโทษทำให้มีความรู้สึกโน้มเอียงไปทางชอบ พอใจมากขึ้นต่อสิ่งนั้น ๆ รวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน

4.3 องค์ประกอบของเจตคติ

ทิตยา สุวรรณชญ (2520: 62-63) เจตคติมียองค์ประกอบสำคัญ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านความคิด หรือสติเหตุผล (Cognitive or Component) หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ หรือความคิดต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่างตลอดจนผลต่อเนื่องผลได้ผลเสีย ซึ่งถ้าพิจารณาอย่างลึกซึ้งก็คือ การที่บุคคลสามารถประกอบเหตุผลของการที่ตนจะประเมิน การพิจารณาของบุคคลในส่วนนี้จะมีลักษณะปลอดจากอารมณ์แต่จะเป็นเรื่องของเหตุผลอันสืบเนื่องมาจากความเชื่อ

2. องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ หรือความรู้สึก (Feeling or Affective) หมายถึง ความรู้สึกทางด้านอารมณ์เกี่ยวกับความเชื่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เกลียด กลัว ฯลฯ เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งจะแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง เมื่อพูดหรือคิดสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบทางด้านแนวโน้มของการกระทำ หรือ พฤติกรรม (Action Tendency of Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มในอันที่จะสนองตอบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะเจาะจง ซึ่งแนวโน้มของการกระทำนี้จะมีความรู้สึกสัมพันธ์ต่อเนื่องกับความคิดหรือสติเหตุผลและอารมณ์หรือความรู้สึก

บุญรับ ศักดิ์มณี (2532: 38 อ้างอิงจาก McGuire 1969:155-156; Shaver.1977:168-170) กล่าวว่า เจตคติประกอบด้วย

1. ความรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive component) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งเหล่านั้นว่าดีหรือเลว มีประโยชน์หรือ มีโทษมากน้อยเพียงใด บุคคลส่วนใหญ่มักจะมีความรู้สึกเชิงประเมินค่าสิ่งของต่าง ๆ เพียงเล็กน้อย และอาจเป็นความรู้ที่ไม่ถูกต้องด้วยทำให้เกิดอคติหรือมีเจตคติต่อสิ่งนั้นๆ ไม่ตรงกับความเป็นจริง เป็นผลให้เกิดผลเสียต่อบุคคลหรือส่วนรวมได้และเนื่องจากความรู้เชิงประเมินนี้ เป็นต้นกำเนิดของ เจตคติของบุคคล ดังนั้นการเปลี่ยนเจตคติที่สำคัญประการหนึ่งคือ การปรับองค์ประกอบความรู้เชิง ประเมินค่าโดยการให้ความรู้ที่ตรงกับความจริงแก่บุคคลนั้นๆ

2. ความรู้สึกพอใจ (Affective component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในลักษณะที่ชอบ หรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้น การที่บุคคลรู้ว่าสิ่งใดมีประโยชน์ บุคคลจะเกิดความรู้สึก ชอบสิ่งนั้นและในทางตรงกันข้าม ถ้ารู้ว่าสิ่งใดมีโทษบุคคลจะไม่ชอบหรือเกลียดสิ่งนั้น ส่วนใหญ่ แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติและสอดคล้องกับความรู้เชิง ประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ ด้วย ตามปกติแล้วถ้าสิ่งใดมีประโยชน์โดยตรงต่อตนเอง บุคคลย่อม รู้สึกพอใจมากแต่ถ้าเป็นประโยชน์ต่อคนอื่นที่ตนไม่รู้จักหรือเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมโดยที่เป็น ประโยชน์ต่อตนเองไม่มากนัก บุคคลจะรู้สึกพอใจในสิ่งนั้นเพียงเล็กน้อย การที่บุคคลจะรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งนั้นอย่างมาก ๆ ที่สิ่งนั้นมีประโยชน์ต่อตนเองน้อยหรือ ไม่มีเลยแต่มีประโยชน์ต่อส่วนรวม ประเทศชาติและมนุษยชาติก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นต้องเป็นผู้มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง โดยผ่าน องค์ประกอบนี้

3. การมุ่งการกระทำ (Behavior intention component) หมายถึง ความโน้มเอียงหรือความ พร้อมที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนซึ่งความโน้มเอียงที่จะแสดง พฤติกรรมนี้เป็นแบบกว้าง ๆ ไม่เฉพาะเจาะจง การที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมได้อย่างเฉพาะเจาะจง ขึ้นอยู่กับจิตลักษณะอื่น ๆ ของบุคคลและสภาพการณ์ บุคคลจะกระทำพฤติกรรมตามเจตคติของตน ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีลักษณะเป็นตัวของตัวเองคือ มีเหตุผลเชิงจริยธรรมขั้นที่ 5 หรือ 6 มีความสามารถในการควบคุมตนเอง ส่วนใหญ่บุคคลที่ขาดความเป็นตัวของตัวเองต้องพึ่งการควบคุม จากภายนอก เช่นการให้รางวัลและการลงโทษจากผู้อื่นในสังคมจะกระทำไปตามการชักจูงหรือ บังคับจากผู้อื่นมากกว่าจะทำตามเจตคติของตนต่อสิ่งนั้น

นอกจากองค์ประกอบทั้ง 3 ประการแล้ว เจตคดียังมีลักษณะสำคัญอีก 2 ประการ คือ 1) มี ทิศทาง (Direction) หมายถึง จะมีทิศทางไปในทางบวกหรือลบ ดีหรือเลว ชอบหรือไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ พร้อมทั้งจะให้การสนับสนุนช่วยเหลือและเข้าใกล้ชิดหรือพร้อมที่จะทำลายขัดขวาง และหลีกเลี่ยง 2) ปริมาณ (Magnitude) หมายถึง ความเข้มข้นหรือปริมาณความรุนแรงของเจตคติไป ในทางบวกหรือทางลบ นั่นคือ บุคคลอาจมีเจตคติต่อสิ่งหนึ่งอย่างรุนแรงมากแต่มีเจตคติต่ออีกสิ่ง

หนึ่งเพียงบางเบาขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งนั้นหรือความพัวพันของบุคคลต่อเรื่องนั้น (ดวงเดือน พันธุมนาวิน 2524 :5-9)

เพราะฉะนั้น การจะทราบเจตคติของข้าราชการตำรวจต่อการให้บริการประชาชนจะสามารถทราบได้จากความคิดหรือสติและเหตุผล อารมณ์ ความรู้สึกและแนวโน้มของการกระทำหรือพฤติกรรมที่ข้าราชการตำรวจนั้นแสดงออกในการให้บริการประชาชนซึ่งอาจเป็นไปได้ในรูปของการพูดหรือจากกริยาท่าทางที่เขาแสดงออก (ธรรมบุญ เชาวะวนิชย์ 2542: 26-28)

จากหลักฐานผลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างต่างๆแสดงให้เห็นว่าเจตคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ก็สามารถทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเท่านั้น สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงคาดว่าพนักงานที่มีเจตคติที่แตกต่างกันก็จะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

4.4 การวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน

เจตคติเป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นวิธีการวัดเจตคติต้องอาศัยการสรุปอ้างอิงจากพฤติกรรมภายนอกที่มองเห็นได้ทั้งที่ใช้ภาษาและไม่ใช้ภาษา ซึ่งอาจทำได้หลายวิธี คือ (ปริญญา ณ วันจันทร์. 2536: 31 - 32 อ้างอิงจาก เกลิมสค์กี รวยอารีย์. 2523: 23)

1. การสังเกตพฤติกรรมโดยตรง (Direct Observation) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วสรุปอ้างอิงไปถึงเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น วิธีนี้มีข้อสำคัญ คือ วัดพฤติกรรมได้บางด้านและวัดได้ต่อเมื่อมีพฤติกรรมออกมาเท่านั้น จึงต้องใช้กำลังคนมาก เวลามาก จึงไม่นิยมใช้วิธีนี้

2. วิธีการสร้างจินตภาพ (Projective Technique) เป็นวิธีกระตุ้นโดยรูปภาพที่คลุมเครือ การเติมเรื่อง การใช้นิทาน การใช้วิธีเล่นต่างๆ ทำให้บุคคลแสดงความคิดเห็นหรือปฏิกิริยาออกมาสามารถวัดเจตคติในระดับลึกๆ ได้โดยที่เข้าตัวอาจไม่รู้ตัว จึงเป็นวิธีที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย

3. วิธีการใช้เจ้าตัวรายงาน (Self or Verbal Report) ได้แก่ การสัมภาษณ์ การใช้มาตรวัดต่าง ๆ เจตคติพิจารณาจากความรู้สึกตามที่บุคคลรายงานมา โดยจะแปลความรู้สึกของบุคคลที่ถ่ายทอดออกมาทางภาษาพูดเป็นคะแนนเจตคติของบุคคล การสร้างแบบวัดวิธีนี้ เกลิมสค์กี รวยอารีย์ (2523) ได้สร้างแบบวัดเจตคติต่อวิชาชีพครู มีลักษณะเป็นมาตรประเมินรวมค่า มีมาตร 6 อันดับ ตั้งแต่จริงที่สุดจนถึงไม่จริงที่สุด จำนวน 20 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 4.18 - 7.32 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 จินตนา บิลมาศ และคณะ (2529) ได้สร้างแบบวัดเจตคติต่อการทำงานราชการ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินรวมค่า มีมาตร 6 อันดับ ตั้งแต่จริงที่สุดจนถึงไม่จริงที่สุด จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 3.81 - 7.17 และมีค่าความเชื่อมั่น < .01 และต่อมา สักคีชัย นิรัญทวิ (2532) สร้างแบบวัดเจตคติต่อสภาพการทำงาน 2 ด้าน คือ ด้านความรู้และ

ความรู้สึกลบใจของครูที่มีต่อการทำงานในหน้าที่ครูผู้สอน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .56 ด้านที่สองเป็นด้านแนวโน้มของการกระทำพฤติกรรมการสอนและอบรมนักเรียน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .58 รวมจำนวน 20 ข้อ

ส่วนในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดเจตคติต่อการทำงานของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ประกอบด้วยมาตรวัดประเมินรวมค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ จจริงที่สุดถึง ไม่จริงเลย

4.5 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน

ความเชื่ออำนาจในตน - นอกตน (Internal - External control) เป็นลักษณะทางจิตที่สำคัญประการหนึ่งของบุคคลที่เป็นสิ่งบ่งบอกถึงความเชื่อในผลของการกระทำของตนเอง และความเชื่ออำนาจในตนนี้จะเป็แรงผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมที่พึงปรารถนาได้ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจในตน-นอกตนไว้อย่างสอดคล้องกัน ดังนี้ รอตเตอร์ (Rotter.1966 : 1) กล่าวว่า คนที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองจะรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตเป็นผลเนื่องจากลักษณะพฤติกรรมและการกระทำของตน ส่วนผู้ที่มีความเชื่ออำนาจนอกตนจะรับรู้เหตุการณ์หรือผลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตน ไม่ได้เกิดจากการกระทำของตน แต่เป็นผลมาจากโชคชะตาเคราะห์กรรม ความบังเอิญหรือได้รับอิทธิพลมาจากอำนาจของผู้อื่นให้เป็ไป สตริกแลนด์ (Strickland. 1977 : 221) กล่าวว่า ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนจะเป็น ผู้ที่เชื่อว่าผลต่าง ๆ ที่ตนได้รับไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลร้ายก็ตามล้วนแต่เกิดจากการกระทำของตนทั้งสิ้น ส่วนผู้ที่มีความเชื่ออำนาจนอกตนจะเป็นผู้ที่เชื่อว่าผลต่าง ๆ ที่ตนได้รับไม่ได้ขึ้นอยู่กับกรกระทำของตนแต่ขึ้นอยู่กับสาเหตุภายนอก เช่น โชคชะตา ความบังเอิญหรืออิทธิพลจากบุคคลอื่น ๆ ดังจะเห็นจากงานวิจัยของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : 64) กล่าวไว้ว่า ความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน หมายถึง ความเข้ม (degree) ที่บุคคลรับรู้ว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตน ขึ้นอยู่กับทักษะหรือความสามารถของตน หรือ ขึ้นกับโชคชะตาและ/หรืออำนาจที่อยู่ นอกเหนือการควบคุมและความเข้าใจของตน คนที่เชื่ออำนาจภายในตน หมายถึง บุคคลที่เชื่อว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวต่าง ๆ เกิดจากการกระทำของตนเองและตนสามารถควบคุมให้เป็ไปตามต้องการได้ ส่วนคนที่เชื่ออำนาจภายนอกตน หมายถึง บุคคลที่เชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น เป็นผลจากพฤติกรรมหรืออำนาจการตัดสินใจและความเข้าใจของบุคคลอื่นที่เขาไม่สามารถควบคุมได้ และวิชัย เอียดบัว (2534 : 52-53) กล่าวว่า ปริมาณความเชื่อของครูผู้ตอบที่เชื่อว่าตนสามารถที่จะทำให้เกิดผลดีหรือผลเสียแก่ตนและงานของตนได้ตามที่ตนปรารถนาและมุ่งหวัง ครูที่เชื่อเช่นนี้เรียกว่า ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตน ส่วนครูที่เชื่อว่าโชคชะตา สิ่งศักดิ์สิทธิ์ บุญกรรมหรืออำนาจลึกลับและความบังเอิญเป็นผู้กำหนดแนวทางและความสำเร็จในชีวิตของตน ครูประเภทนี้

เรียกว่าเป็นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตน และปริญา ณ วันจันทร์ (2536 : 23) สรุปไว้ว่า ความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน เป็นกระบวนการรับรู้อำนาจในการควบคุมผลการกระทำ โดยเห็นว่าอำนาจในการบันดาลให้เกิดผลกับตนมี 2 ลักษณะ คือ ปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุมของตนเองกับปัจจัยความสามารถของตนเอง หลังจากนั้นจึงใช้การรับรู้ที่นั่นคาดการณการกระทำในอนาคต

จากความหมายที่ได้กล่าวข้างต้นทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า ความเชื่ออำนาจในตน คือ การที่บุคคลรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นกับตนไม่ว่าจะสำเร็จหรือล้มเหลว จะเกิดผลดีหรือผลเสียกับตนเองหรือผู้อื่นนั้นขึ้นอยู่กับกระทำของตนและสามารถควบคุมให้เป็นไปตามที่ต้องการได้

4.6 การวัดความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้วัดความเชื่ออำนาจในตนนั้น โดยทั่วไปมักยึดหลักเกณฑ์ของ Rotter (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532: 28; อ้างอิงมาจาก Pervin. 1980 : 510) ที่เสนอไว้ว่า “เมื่อบุคคลรับรู้ตัวเสริมแรงในลักษณะว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวเขาเกิดจากการกระทำของเขาหรือบุคลิภาพที่ค่อนข้างแน่นอนของเขา ก็สามารถตัดสินใจว่าเขามีความเชื่ออำนาจในตน และในทางตรงข้าม หากบุคคลรับรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเขานั้นขึ้นอยู่กับโชค ความบังเอิญหรือภายใต้อำนาจของบุคคลอื่น ก็สามารถตัดสินใจว่าเขามีความเชื่ออำนาจนอกตน” ซึ่งเครื่องมือนี้ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทั้งความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน โดยให้เลือกคำตอบข้อใดข้อหนึ่งใน 2 ข้อ ต่อมา ลิเวนสัน (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532: 28; อ้างอิงมาจาก Levenson and Miller. 1976) ได้พัฒนาเครื่องมือของ Rotter มาเป็นลักษณะมาตรประเมินรวมค่า และใช้ความรู้สึกว่าถูกควบคุมโดยผู้อื่น (Powerful others) กับ การเกิดขึ้นโดยบังเอิญ (Chance or Undered) อันเป็นองค์ประกอบของความเชื่ออำนาจนอกตน ส่วนในเมืองไทย เริ่มมีการสร้างแบบวัดความเชื่ออำนาจในตนเมื่อปี 2523 โดย จินตนา บิลมาศ ได้สร้างแบบวัดความเชื่ออำนาจในตนและใช้วัดข้าราชการพลเรือน จำนวน 1,253 คน โดยใช้ชื่อว่า “แบบสอบถามเหตุการณ์ในชีวิตการทำงานของข้าพเจ้า” มีลักษณะเป็นมาตรประเมินรวมค่า มีมาตรวัด 6 อันดับ ตั้งแต่ จริงที่สุดจนถึงไม่จริงเลย จำนวน 20 ข้อ และ ในปี 2532 ศักดิ์ชัย นิรัญทวี ได้ปรับปรุงแบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตน-นอกตน ของ จินตนา บิลมาศ เพื่อวัดความเชื่ออำนาจในตน-นอกตนของครูประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นมาตรประเมินรวมค่า มีมาตรวัด 6 อันดับ จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 4.17 - 7.31 และมีความความเชื่อมั่นเท่ากับ .90

ส่วนในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดความเชื่ออำนาจในตนของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) โดยใช้ชื่อว่า “แบบวัดเหตุการณ์ในชีวิตการทำงานของข้าพเจ้า” ประกอบด้วยมาตรวัดประเมินรวมค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการทำงาน

ชมนาด วรรณพรศิริ (2535) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายทางสังคม การสนับสนุนทางสังคมและสุขภาพจิตในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 262 คน โดยศึกษาการสนับสนุนทางสังคม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและด้านมีผู้คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ พบว่า บุคคลที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพเป็นอันดับแรกคือ คู่ครอง เพื่อนสนิทหรือบุคคลสำคัญอื่น ๆ รองลงมาคือ พ่อแม่ ตามลำดับ

บุญศรี ชัยจิตามร (2534) ได้ศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก โรงพยาบาลของรัฐ พบว่า การรับรู้แรงสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนักโรงพยาบาลของรัฐ

ชุตินา เทศศิริ (2537) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการดูแลบุตรเจ็บป่วยเรื้อรังด้วยโรคธาลัสซีเมียในกลุ่มบิดามารดาที่มีบุตรป่วยอายุ 7-11 ปี จำนวน 200 คน โดยแหล่งที่ให้การสนับสนุนทางสังคมในงานวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็นจากคู่สมรสและบุคคลอื่น พบว่า บิดามารดาที่มีการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมสูง โดยเฉพาะการรับรู้การสนับสนุนจากบุคคลอื่นมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการดูแลบุตรเจ็บป่วยเรื้อรังมากกว่าบิดามารดาที่มีการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมต่ำ โดยที่การรับรู้การสนับสนุนจากคู่สมรสมีอิทธิพลน้อยกว่า ส่วนการศึกษาของ

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูที่ทำงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจิตลักษณะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตน เจตคติต่อสภาพการทำงาน ความภูมิใจในตนเองและการสนับสนุนทางสังคม พบว่า ครูที่มีลักษณะทางจิตทั้ง 4 ด้านในระดับสูงจะมีพฤติกรรมการสอน (ซึ่งหมายถึงการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการสอนตามเนื้อหาวิชา ฯลฯ) ในระดับสูงด้วย เช่นเดียวกับ

ปริญญา ฦ วันจันทร์ (2536) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครู พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของครูมีความสัมพันธ์กันทางบวก

รุ่งทิพย์ สมนารักษ์ (2536) ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมกับความพึงพอใจในการทำงานของครู พบว่า ครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงจะมีความรู้สึกต่องานตามสภาพความเป็นจริงสูงกว่าครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำ

สรุปได้ว่า การสนับสนุนจากสังคมมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่มีการสนับสนุนจากสังคมแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยที่แสดงให้เห็นความสำคัญของเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงาน คือ การวิจัยของ สักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : 198) ทำการวิจัยเรื่องความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ในส่วนของพฤติกรรมการสอนตามคำรายงานของครูพบว่า ในกลุ่มรวมจิตลักษณะทั้ง 4 ด้าน (เจตคติต่อสภาพการทำงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน ความรู้สึกเกี่ยวกับการสนับสนุนจากสังคม) ร่วมกันสามารถทำนายพฤติกรรมการสอนตามคำรายงานของครูได้ 6 % โดยมีเจตคติต่อการทำงานเป็นตัวทำนายอันดับ 1 ในส่วนพฤติกรรมการอบรมจริยธรรมตามคำรายงานของครูในกลุ่มรวม จิตลักษณะทั้ง 4 ร่วมกันสามารถทำนายได้ 13 % โดยมีตัวทำนายที่สำคัญอันดับ 1 คือ เจตคติต่อสภาพการทำงาน

ผอมเรียร วงศ์ภักดี (2537) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึก อบรมเมื่อเจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูงและมีเจตคติต่อการทำงานฝึกอบรมสูงจะมีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำและมีเจตคติต่อการทำงานฝึกอบรมต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สกาวัฒน์ ลือเลิศบ (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขที่เกี่ยวกับองค์ประกอบในงานสาธารณสุขมูลฐานเขตปริมณฑลจังหวัดนนทบุรี พบว่า เจตคติของอาสาสมัครสาธารณสุขที่เกี่ยวกับองค์ประกอบในงานสาธารณสุขมูลฐานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

สมพร กฤษณพิพัฒน์ (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานจะมีการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจในระดับสูง

อ้อมเดือน สดมณี(2536) ประมวลมาสนับสนุนความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการทำงานกับเจตคติ เช่น งานของวรูม (Vroom. 1964) ที่ศึกษาเจตคติของคนกับการทำงาน พบว่า เจตคติที่ดีกับความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน

จากการประมวลผลวิจัยข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า เจตคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่มีเจตคติที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงาน

ความเชื่ออำนาจในตนเป็นการคาดการณ์เกี่ยวกับความสามารถในการควบคุมและทำนายเหตุการณ์หรือผลที่เกิดจากการกระทำของตน ซึ่งมีงานวิจัยหลายชิ้นที่ยืนยันว่าความเชื่ออำนาจในตนเป็นลักษณะทางจิตที่พึงปรารถนาและนำไปสู่การมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี

แอทกินสัน และ เฟทเทอร์ (งามตา วณิชทานนท์, 2536;อ้างอิงจากAtkinson and Feather, 1966) ที่พบว่า ความเชื่ออำนาจในตนเป็นลักษณะทางจิตที่เป็นพื้นฐานสำคัญของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพราะความสามารถในการควบคุมสถานการณ์กระทำได้ดีเพียงใด เป็นปัจจัยที่กำหนดความพยายามในการทำงานของบุคคลนั้น ๆ

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ศึกษาความ แปรลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู ประถมศึกษา พบว่า ครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ

รุ่งทิพย์ สมานรักษ์ (2536) พบว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ รวมทั้ง สุวดี เข้มเกษร(2547) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการสอนของครูตามแนวปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติ พบว่า ครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมีพฤติกรรมการสอนตามแนวปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในตน จะเห็นได้ว่าความเชื่ออำนาจในตนมีบทบาทสำคัญต่อการมีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ซึ่งการวัดความเชื่ออำนาจในตนในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวัดความเชื่ออำนาจในตนเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ขสมก. ดังนั้น จึงคาดได้ว่า ความเชื่ออำนาจในตนน่าจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่มีความเชื่ออำนาจในตนที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย เรื่องการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี เป็นการวิจัยเชิงเปรียบเทียบความสัมพันธ์ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานขสมก. ได้แก่ พนักงานขับรถ (พขร.) และพนักงานเก็บค่าโดยสาร (พกส.) กองเดินรถที่ 3 เขตการเดินรถที่ 5 มีทั้งหมด 6 สาย การเดินรถ ได้แก่ สายการเดินรถที่ 68, 76, 105, 111, 140, 141ที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ในปี2550โดยเป็นผู้ที่ได้รับรางวัลตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 194 คน โดยให้ประชากรทั้งหมด 194 คนตอบแบบสอบถาม และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 50 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีลักษณะคำถามเป็นแบบเติมคำในช่องว่าง

ตัวอย่างแบบสอบถามลักษณะทั่วไป

โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....ปี

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม เป็นแบบวัดที่นำมาจาก พิทยา สุทธิธรรม (2546) โดยปริมาณการรายงานของพนักงาน ขสมก. เกี่ยวกับ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาใน 3 ด้านได้แก่ การสนับสนุนทางอารมณ์เช่น การได้รับความสนิทสนมคุ้นเคยหรือยืนยันความมั่นใจ การสนับสนุนที่ชัดเจนเช่น การให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการโดยตรงจัดหาสิ่งต่างๆให้ตามที่ต้องการและสนับสนุนด้านข่าวหรือข้อมูล โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีข้อความทั้งเชิงบวกและเชิงลบ แบบวัดนี้มีข้อคำถาม 9 ข้อ ข้อคำถามแต่ละข้อ จะมีคำตอบ 6 ตัวเลือก ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยในข้อคำถามเชิงบวก ถ้าตอบ "จริงที่สุด" จะได้ 6 คะแนน และลดมาตามลำดับจนถึง "ไม่จริงเลย" จะได้ 1 คะแนน ถ้าเป็นข้อคำถามในเชิงลบจะได้คะแนนตรงข้ามกัน คือ ถ้าตอบ "จริงที่สุด" จะได้ 1 คะแนน และเพิ่มขึ้นตามลำดับจนถึง "ไม่จริงเลย" จะได้ 6 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .74

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน โดยแบ่งออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

ข้อความเชิงบวก	คะแนน	ข้อความเชิงลบ	คะแนน
จริงที่สุด	6	จริงที่สุด	1
จริง	5	จริง	2
ค่อนข้างจริง	4	ค่อนข้างจริง	3
ค่อนข้างไม่จริง	3	ค่อนข้างไม่จริง	4
ไม่จริง	2	ไม่จริง	5
ไม่จริงเลย	1	ไม่จริงเลย	6

ตัวอย่างแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม

(0) ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อข้าพเจ้ามีปัญหา

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ตอนที่ 3 แบบวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขสมก. เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามนิยามปฏิบัติการ โดยวัดความรู้เชิงประเมินค่าเกี่ยวกับประโยชน์และโทษ ความรู้สึกชอบไม่ชอบในการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารและความพร้อมของพนักงานขสมก. ที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นๆ ให้สอดคล้องกับความรู้สึกรู้สึกของตน โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีข้อความทั้งเชิงบวกและเชิงลบ แบบวัดนี้มีข้อคำถาม 18 ข้อ ข้อคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบ 6 ตัวเลือก ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยในข้อคำถามเชิงบวก ถ้าตอบ "จริงที่สุด" จะได้ 6 คะแนน และลดมาตามลำดับจนถึง "ไม่จริงเลย" จะได้ 1 คะแนน ถ้าเป็นข้อคำถามในเชิงลบจะได้คะแนนตรงข้ามกัน คือ ถ้าตอบ "จริงที่สุด" จะได้ 1 คะแนน และเพิ่มขึ้นตามลำดับจนถึง "ไม่จริงเลย" จะได้ 6 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .71

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน โดยแบ่งออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

ข้อความเชิงบวก	คะแนน	ข้อความเชิงลบ	คะแนน
จริงที่สุด	6	จริงที่สุด	1
จริง	5	จริง	2
ค่อนข้างจริง	4	ค่อนข้างจริง	3
ค่อนข้างไม่จริง	3	ค่อนข้างไม่จริง	4
ไม่จริง	2	ไม่จริง	5
ไม่จริงเลย	1	ไม่จริงเลย	6

ตัวอย่างแบบวัดเจตคติ

(0) ข้าพเจ้าพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างเต็มใจ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ตอนที่ 4 แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยจะปรับปรุงมาจากแบบวัดความเชื่ออำนาจในตนของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) โดยแบบวัดจะสอบถามความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารว่าผลดีหรือผลเสียต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นผลของการกระทำของตนหรือเกิดจากบุคคลอื่น จำนวน 10 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีข้อความทั้งเชิงบวกและเชิงลบ แบบวัดนี้มีข้อคำถาม 9 ข้อ ข้อคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบ 6 ตัวเลือก ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดย

ในข้อคำถามเชิงบวก ถ้าตอบ "จริงที่สุด" จะได้ 6 คะแนน และลดตามลำดับจนถึง "ไม่จริงเลย" จะได้ 1 คะแนน ถ้าเป็นข้อคำถามในเชิงลบจะได้คะแนนตรงข้ามกัน คือ ถ้าตอบ "จริงที่สุด" จะได้ 1 คะแนน และเพิ่มขึ้นตามลำดับจนถึง "ไม่จริงเลย" จะได้ 6 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .74

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน โดยแบ่งออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

ข้อความเชิงบวก	คะแนน	ข้อความเชิงลบ	คะแนน
จริงที่สุด	6	จริงที่สุด	1
จริง	5	จริง	2
ค่อนข้างจริง	4	ค่อนข้างจริง	3
ค่อนข้างไม่จริง	3	ค่อนข้างไม่จริง	4
ไม่จริง	2	ไม่จริง	5
ไม่จริงเลย	1	ไม่จริงเลย	6

ตัวอย่างแบบวัด

(0) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการทำงานบริการให้ผลไม่คุ้มค่า

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

ตอนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร แบบวัดนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากนิยามปฏิบัติการตามลักษณะงานที่ทำจริงของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมีข้อความทั้งเชิงบวกและเชิงลบ แบบวัดนี้มีข้อคำถาม 14 ข้อ ข้อคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบ 6 ตัวเลือก ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยในข้อคำถามเชิงบวก ถ้าตอบ "จริงที่สุด" จะได้ 6 คะแนน และลดตามลำดับจนถึง "ไม่จริงเลย" จะได้ 1 คะแนน ถ้าเป็นข้อคำถามในเชิงลบจะได้คะแนนตรงข้ามกัน คือ ถ้าตอบ "จริงที่สุด" จะได้ 1 คะแนน และเพิ่มขึ้นตามลำดับจนถึง "ไม่จริงเลย" จะได้ 6 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .72

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ข้อความเชิงบวก	คะแนน	ข้อความเชิงลบ	คะแนน
จริงที่สุด	6	จริงที่สุด	1
จริง	5	จริง	2
ค่อนข้างจริง	4	ค่อนข้างจริง	3

ค่อนข้างไม่จริง	3	ค่อนข้างไม่จริง	4
ไม่จริง	2	ไม่จริง	5
ไม่จริงเลย	1	ไม่จริงเลย	6

ตัวอย่างแบบวัดพฤติกรรมการทำงาน

(0) ข้าพเจ้าให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยความเต็มใจทุกครั้ง

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2. แบบสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป โดยมีตัวอย่างคำถาม ดังต่อไปนี้

- ท่านมีหลักในการทำงานอย่างไร
- ท่านคิดว่าการทำงานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นเป็นเพราะเหตุใดบ้าง
- ท่านได้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงานของท่านหรือไม่ อย่างไร ฯลฯ

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือวัด ผู้วิจัยได้ทำการหาความเที่ยงตรงโดยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นปรึกษากับคณะอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดีในเขตการเดินรถอื่นที่ถือว่ามีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูความเข้าใจในแบบสอบถาม ความชัดเจนในเนื้อหา แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach (บุญเรียง, 2533: 183-193) โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{st} \right)$$

α	=	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
s_i	=	ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
s_t	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวม
n	=	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .71

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปขอความร่วมมือจากพนักงาน ขสมก. โดยได้ชี้แจงถึงเหตุผลและความจำเป็นในการศึกษาวิจัยให้แก่กลุ่มประชากรได้ทราบก่อนจะลงมือกรอกแบบสอบถาม ส่วนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะได้ทำการนัดหมายกลุ่มตัวอย่างเพื่อดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์หรือ SPSS (Statistical Package for Social Science Program)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

2.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่ม ประชากร

$$\text{สูตร} \quad P = \frac{f \times 100}{N}$$

เมื่อ	f	แทน	จำนวนหรือความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด
	P	แทน	ค่าร้อยละ

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวัดค่าเฉลี่ยลักษณะทั่วไปของประชากรและใช้ในการเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มของตัวแปรอิสระ เช่น กลุ่มสูง กลุ่มต่ำ เป็นต้น

$$\text{สูตร} \quad \mu = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	μ	แทน	คะแนนตัวกลางเลขคณิต
-------	-------	-----	---------------------

$\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
 N แทน จำนวนคะแนนในข้อมูลนั้น

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวัดการกระจายของ ข้อมูล

$$\text{สูตร} \quad \sigma = \frac{\sum (x - \mu)^2}{N}$$

เมื่อ σ = ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 N = จำนวนข้อมูลของกลุ่มประชากร
 μ = ตัวกลางเลขคณิตของกลุ่มประชากร

3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อค้นหาตัวแปรอิสระที่ร่วมกัน
 ทำนายตัวแปรตาม

4. การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อบรรยาย และสรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากพนักงานขสมก. ได้แก่ พนักงานขับรถ (พขร.) และพนักงานเก็บค่าโดยสาร (พคส.) กองเดินรถที่ 3 เขตการเดินรถที่ 5 มีทั้งหมด 6 สาย การเดินรถ ได้แก่ สายการเดินรถที่ 68, 76, 105, 111, 140, 141 ที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ในปี 2550 โดยเป็นผู้ที่ได้รับรางวัลตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 194 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 16.0 เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของประชากร ได้แก่ จำนวนร้อยละของประชากรตามคุณลักษณะทั่วไปของประชากร ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการสนับสนุนทางสังคม ความเชื่ออำนาจในตน เจตคติต่อการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน

ตอนที่ 2 การทดสอบตามสมมติฐานที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย หาค่าร้อยละของตัวแปรในกลุ่มคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะทางจิต และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานขสมก. ได้แก่ พนักงานขับรถ (พขร.) และพนักงานเก็บค่าโดยสาร (พคส.) กองเดินรถที่ 3 เขตการเดินรถที่ 5 มีทั้งหมด 6 สาย การเดินรถ ได้แก่ สายการเดินรถที่ 68, 76, 105, 111, 140, 141 ที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ในปี 2550 โดยเป็นผู้ที่ได้รับรางวัลตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 194 คน โดยให้ประชากรทั้งหมด 194 คนตอบแบบสอบถาม และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 50 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอจำนวนและร้อยละจำแนกตามคุณลักษณะทั่วไปของประชากร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามลักษณะทั่วไป

ลักษณะทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
พนักงานขับรถ	94	48.5
พนักงานเก็บค่าโดยสาร	100	51.5
รวม	194	100.0
เพศ		
ชาย	109	56.2
หญิง	85	43.8
รวม	194	100.0
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 44 ปี	110	56.7
มากกว่า 44 ปี	84	43.3
รวม	194	100.0
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	107	55.2
มากกว่า 15 ปี	87	44.8
รวม	194	100.0
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	3	1.5
ประถมศึกษา	97	50.0
มัธยมศึกษา	69	35.6
ปวช./ปวส.	21	10.8
ปริญญาตรีขึ้นไป	4	2.1
รวม	194	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามลักษณะทั่วไป

ลักษณะทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	15	7.7
สมรสและอยู่ด้วยกัน	138	71.1
สมรสและแยกกันอยู่	13	6.7
หย่าร้าง/ม่าย	28	14.4
รวม	194	100.0
รายได้ต่อเดือน		
เพียงพอ	123	63.4
ไม่เพียงพอ	71	36.6
รวม	194	100.0
จำนวนครั้งที่ได้รับรางวัล		
10 ครั้ง	42	21.6
11 ครั้ง	56	28.9
12 ครั้ง	96	49.5
รวม	194	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในการวิจัยครั้งนี้ มีตำแหน่งพนักงานเก็บค่าโดยสาร จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 เป็นเพศชาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 44 ปี ซึ่งเป็นอายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมาแล้วน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาการปฏิบัติงานมาแล้วเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เพียงพอในการใช้จ่ายต่อเดือน จำนวน 123 คนคิดเป็นร้อยละ 63.4 และส่วนใหญ่ได้รับรางวัลจากธนาคารความดีมาแล้ว 12 ครั้ง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการสนับสนุนทางสังคม ความเชื่ออำนาจในตน เจตคติต่อการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร (N=194)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การสนับสนุนทางสังคม	4.7	5.45
ความเชื่ออำนาจในตน	5.1	6.54
เจตคติต่อการทำงาน	3.5	7.25
พฤติกรรมการทำงาน	4.6	5.40

จากตารางที่ 3 พบว่า การสนับสนุนทางสังคมของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.45 ความเชื่ออำนาจในตนอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.1 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.54 เจตคติต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.25 และพฤติกรรมการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.40

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 กล่าวว่า “พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดีที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพครอบครัว เศรษฐกิจของครอบครัว และได้รับการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่าง” ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอผล โดยมีรายละเอียดในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เศรษฐกิจของครอบครัว และได้รับการสนับสนุนทางสังคม) (N=194)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงาน
เพศ			
ชาย	109	56.2	64.5
หญิง	85	43.8	65.7
อายุ			
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 44 ปี	110	56.7	64.3
มากกว่า 44 ปี	84	43.3	66.0
ระดับการศึกษา			
ไม่ได้เรียน	3	1.5	65.6
ประถมศึกษา	97	50.0	65.3
มัธยมศึกษา	69	35.6	64.9
ปวช./ปวส.	21	10.8	64.5
ปริญญาตรีขึ้นไป	4	2.1	63.0
สถานภาพครอบครัว			
โสด	15	7.7	65.7
สมรสและอยู่ด้วยกัน	138	71.1	64.4
สมรสและแยกกันอยู่	13	6.7	68.1
หย่าร้าง/ม่าย	28	14.4	66.2
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน			
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	107	55.2	64.3
มากกว่า 15 ปี	87	44.8	65.9
เศรษฐกิจของครอบครัว			
เพียงพอ	123	63.4	65.0
ไม่เพียงพอ	71	36.6	65.1

๑๓
658.314
ท312๑
๑551

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และเศรษฐกิจของครอบครัวที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ประชากรเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรเพศชาย ประชากรที่มีอายุมากกว่า 44 ปีมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 44 ปี ประชากรที่มีระดับการศึกษาอยู่ในกลุ่มที่ไม่ได้เรียนมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีระดับการศึกษาอยู่ในกลุ่มประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส.และปริญญาตรีขึ้นไป ประชากรที่มีสถานภาพครอบครัวสมรสและแยกกันอยู่มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีสถานภาพครอบครัวโสด สมรสและอยู่ด้วยกัน หย่าร้าง/ม่าย ประชากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี และประชากรที่มีเศรษฐกิจของครอบครัวไม่เพียงพอมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีเศรษฐกิจของครอบครัวเพียงพอ

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (การได้รับการสนับสนุนทางสังคม) (N=194)

คุณลักษณะทางจิต	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงาน
การได้รับการสนับสนุนทางสังคม			
สูง	112	46.0	66.1
ต่ำ	82	37.2	63.5

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชากรที่มีการได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ประชากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูง มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำ

สมมติฐานที่ 2 กล่าวว่า “พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดีที่มีคุณลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อการทำงานและความเชื่ออำนาจในตนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน” ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอผล โดยมีรายละเอียดในตาราง 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะทางจิต (เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจในตน) (N=194)

คุณลักษณะทางจิต	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงาน
เจตคติต่อการทำงาน			
สูง	91	96.5	67.3
ต่ำ	103	86.1	63.0
ความเชื่ออำนาจในตน			
สูง	91	37.5	65.1
ต่ำ	103	25.7	65.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชากรที่มีเจตคติต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจในตนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ประชากรที่มีเจตคติต่อการทำงานสูง มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีเจตคติต่อการทำงานต่ำ และพบว่า ประชากรที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ

สมมติฐานที่ 3 กล่าวว่า “การสนับสนุนทางสังคม เจตคติต่อการทำงานและความเชื่ออำนาจในตนสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดีได้” โดยทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น (Stepwise) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอผล โดยมีรายละเอียดในตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม เจตคติต่อการทำงานและความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี (N=194)

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงาน	การสนับสนุนทางสังคม	เจตคติต่อการทำงาน	ความเชื่ออำนาจในตน
พฤติกรรมการทำงาน	1	.24	.42	.11
การสนับสนุนทางสังคม		1	.31	-.04
เจตคติต่อการทำงาน			1	.11
ความเชื่ออำนาจในตน				1

หมายเหตุ r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

จากตารางที่ 7 พบว่า การสนับสนุนทางสังคม เจตคติต่อการทำงานและความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี โดยที่เจตคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดีมีความสัมพันธ์กันสูงมากที่สุด ($r=.42$) รองลงมาคือ การสนับสนุนทางสังคม ($r=.24$) และความเชื่ออำนาจในตน ($r=.11$)

เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวทำนายที่ศึกษา พบว่า ในกลุ่มตัวแปรทั้งหมด มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ เจตคติต่อการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคม ($r=.31$)

ตารางที่ 8 อำนาจจำแนกในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ได้แก่ เจตคติต่อการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคม ($N=194$)

ตัวแปร	b	SE	β	t	p
เจตคติต่อการทำงาน	.354	.054	.429	6.576	.000
การสนับสนุนทางสังคม	.238	.069	.116	1.698	.091

$R^2 = .43$ $F = 43.24$ $P = .000$ $a = 32.86$

หมายเหตุ t แทน ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการแจกแจงแบบที (t-distribution)
 β แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน
p แทน ค่าสัดส่วนหรือโอกาสที่คาดไว้
F แทน ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
 R^2 แทน กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

จากตารางที่ 8 พบว่า ตัวแปรสำคัญที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ได้แก่ เจตคติต่อการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมซึ่งสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงาน ได้ร้อยละ 43 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นตัวแรก คือ เจตคติต่อการทำงาน ($\beta = .429$) และลำดับที่สอง คือ การสนับสนุนทางสังคม ($\beta = .116$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

จากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี จำนวน 50 คน แล้วนำเนื้อหาามาวิเคราะห์ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัด โดยเฉพาะจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีพี่น้องอย่างน้อย 2 คน ขึ้นไป มีบิดามารดาประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ ทำสวน รองลงมาเป็นอาชีพรับจ้าง

นอกจากนี้ยังพบว่าบิดามารดาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้อบรมสั่งสอนเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรมจริยธรรมในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ให้เป็นคนสุจริต มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น ความซื่อสัตย์ เช่น ไม่ขโมยของผู้อื่น ไม่พูดโกหก พ่อแม่บอกว่าการเก็บของเพื่อนที่ตกหล่นได้ให้คืนเพื่อนไปทำเอามาเป็นของตัวเองไม่ดี
2. ประหยัด ออดออม
3. ต้องรู้จักและมีรับผิดชอบหน้าที่ของตน ครอบครัวยุติธรรม
4. ให้เป็นคนดี เช่น บิดามารดาสั่งสอนอยู่เสมอว่าการที่เราเกิดมาแล้วทำแต่ความดี สักวันความดีต้องตอบสนองให้เราใช้ชีวิตที่ดีในวันข้างหน้า
5. ทำประโยชน์แก่สังคม ไม่ต้องหวังผลตอบแทน
6. ให้ขยัน อดทนและตั้งใจในการทำงาน เช่น ท่านสอนว่าแม้ยากจนแต่ขยันไม่มีวันอดตาย จงขยันและอดทนในงานที่ชอบ การงานของเราก็คือข้าวของเรา และการทำงานต้องตรงเวลา เราทำงานเราต้องรักงานที่เราทำ
7. ให้พอใจในสิ่งที่มีอยู่ พอใจให้สมฐานะที่เป็นอยู่
8. กตัญญูต่อผู้มีพระคุณเสมอ ให้รู้จักบุญคุณของผู้มีอุปการคุณ
9. ทำดีได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว รู้จักบาปบุญมีจริง ตั้งมั่นในศีลธรรม ปฏิบัติตามศีล 5 เช่น เป็นคนดี ที่มารดาบอกเสมอ คือ สูงดำอยู่ที่ทำดี ดีชั่วอยู่ที่ตัวทำ ให้มีความละเอียดรอบคอบ
10. ไม่เบียดเบียนใคร ไม่สร้างความเดือดร้อนให้ใคร ไม่เอาเปรียบใคร รู้ภัย อย่าเห็นแก่ตัวเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา
11. รู้จักความเมตตาต่อผู้อื่น ต่อผู้ร่วมงานและช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ
12. มีสติ คิดก่อนทำ
13. เคารพผู้ใหญ่
14. สอนให้เป็นคนดี คบคนดี คบเพื่อนดี

ความสัมพันธ์กับพี่น้องของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยทะเลาะด้วยเหตุผลต่าง ๆ เช่น พ่อแม่จะสอนอยู่ตลอดเวลาว่าพี่น้องรักกัน พี่น้องแยกกันอยู่ ส่วนในกลุ่มที่เคยมีการทะเลาะกันพบว่า ส่วนใหญ่ไม่รุนแรงและใช้วิธีการพูดคุยด้วยเหตุผลในการแก้ไขปัญหา เช่น คำกล่าวของ นาย ก. ที่กล่าวว่า “เราจะพูดกันด้วยเหตุผลถ้าพูดแล้วไม่เข้าใจกันเราก็จะเงียบแล้วก็ต่างคนต่างเลยไปไว้พออารมณ์ดีแล้วถึงค่อยคุยกัน” “เอาเหตุผลมาคุยกัน ผลสุดท้ายก็แก้ปัญหาได้ทุกอย่าง” นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพี่น้อง เช่น คำกล่าวของพี่น้องที่กล่าวว่า “ เพราะที่สาวของข้าพเจ้าเป็นคนมีเหตุผลและรักข้าพเจ้าทุกคนเลย ไม่ว่าข้าพเจ้าจะมีปัญหาอะไร ข้าพเจ้าก็สามารถปรึกษาที่สาวได้ตลอดเวลาถ้ามีปัญหาอะไร” “ พวกเราก็จะเรียกพี่คนโตมาเคลียร์ปัญหามีอะไรก็ปรึกษาหารือกัน ช่วยกันแก้ปัญหาข้าพเจ้าเป็นน้องสุดท้องต้องเชื่อฟังพี่ๆเสมอ”

การเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานของของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้มีการเรียนรู้ในเรื่องการทำงานจากหลาย ๆ แหล่ง โดยส่วนใหญ่เรียนรู้จากหัวหน้างาน รองมาเป็นเพื่อนร่วมงาน รุ่นพี่พ่อแม่พี่น้อง บุคคลที่ได้รับการยกย่องว่าปฏิบัติงานได้ดีและเป็นตัวอย่างที่ดี การฝึกอบรมต่าง ๆ ธรรมชาติของพุทธศาสนาและพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ซึ่งวิธีการเรียนรู้นั้นส่วนใหญ่มาจากการสังเกต เช่น “มีเพื่อนร่วมอยู่คนหนึ่ง ผมสังเกตเห็นการทำงานของเขาและเอามาเป็นแบบอย่างตลอด เพราะเขาไม่เคยหยุดงาน ขยันทำงานมาก” การพูดคุยซักถาม รวมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น จากประสบการณ์การทำงานของตนเอง

ความรู้สึกต่ออาชีพและการทำงานของของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีความสุข ภูมิใจที่ได้ทำงานนี้เพราะ เป็นอาชีพที่สุจริต มั่นคงและเป็นหน่วยงานด้านบริการอย่างมีคุณภาพชีวิต มีสวัสดิการที่ดี เช่น คำกล่าวของลุงเพิ่ม กล่าวไว้ว่า “มีสวัสดิการดีทั้งตัวเอง บิดา มารดา ภรรยา บุตรก็เบิกได้เช่นเจ็บป่วยและการศึกษา” นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งยังรู้สึกรัก ชอบอาชีพที่บริการ เช่น พี่บอยได้พูดไว้ว่า “สบายนะ สนุกผมรักอาชีพนี้ครับ องค์การให้ชีวิตใหม่กับผม ตอนนี้มีบ้านแล้วสบายมากครับ ทำให้การทำงานของผมสบายครับ ระยะเวลา 3 ปีมานี้ผมไม่หยุดงานเลยครับ ถ้าหยุดแล้วผมจะไม่สบายใจครับ ไม่รู้ว่าเป็นอะไร” “ข้าพเจ้าได้รู้ได้เห็นในสิ่งที่ข้าพเจ้าไม่เคยรู้เลยว่าอาชีพของข้าพเจ้าเป็นอาชีพที่เป็นหน้าเป็นตาของประชาชนรู้สึกดีใจมากเมื่อเห็นรอยยิ้มของคนชราเมื่อขึ้นมาใช้บริการ” ในบางครั้งก็เป็นงานที่ทำแล้วสบายใจ “เพื่อนร่วมงานที่ดี มีเพื่อนเยอะ และไม่เหงาเวลาทำงานผมชอบและรู้สึกดีกับอาชีพของผมมากทำให้ผมส่งเสียลูกจบปริญญาตรีได้ถึง 2 คน” แต่ก็มีส่วนที่มีความรู้สึกไม่พอใจในบางเรื่องจากการทำงาน เช่น ป้านิดที่กล่าวว่า “แต่บางครั้งก็ต้องทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งบางครั้งยอมรับว่าขัดความรู้สึกตัวเอง แต่ก็ต้องก้ม

หน้าทำไปต้องมีความอดทนสูงและมีใจให้บริการ” “รู้สึกน้อยใจอยู่นิดคือเมื่อก่อนผมกินเปอร์เซนต์ร้อยละ 4 บาทคือตอนนี้ผมกินหน้าตัวใบละ 5 สตางค์น่าจะให้ผมเปลี่ยนหน้าที่บ้าง”

ความภูมิใจในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความภูมิใจในการทำงานในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ภูมิใจที่ประกอบอาชีพนี้แล้วมีความเป็นอยู่ในชีวิตในเรื่องต่าง ๆ ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย รายได้ มีความสามารถในการเลี้ยงดูครอบครัวได้ เช่น ป้าศรีกล่าวไว้ว่า “ในความคิดของข้าพเจ้าแล้วตัวของข้าพเจ้าเองมาจากศูนย์คือไม่มีอะไรเป็นชั้นเป็นอันเลยข้าพเจ้าเกิดมาที่อยู่อาศัยก็ไม่มีต้องเช่าเขาอยู่ตั้งแต่เล็กจนโตแต่งงานแล้วกับสามีพามาสมัครงานเป็น พกส จบการศึกษาแค่ป.4 ทุกวันนี้ข้าพเจ้ากำลังศึกษาต่อปริญญาตรีอยู่จะมีบ้านมีที่ปลูกบ้านเป็นของตัวเองแล้วละ” “อาชีพของดิฉันทำให้ดิฉันมีคอนโดอยู่และยังได้ซื้อที่ดินได้หนึ่งแปลงที่จังหวัดสมุทรปราการ และยังทำให้ได้ศึกษาต่อมัธยมปลายอีกด้วย และเงินเดือนยังพอเหลือเก็บอยู่บ้างอาชีพของดิฉัน” “ทำให้ดิฉันได้ศึกษาต่อในระดับอนุปริญญา และมีบ้านเป็นของตนเอง” “สามารถดูแลพ่อแม่ยามเจ็บป่วยได้”

2. กลุ่มตัวอย่างภูมิใจที่ได้บริการแก่ผู้อื่น เช่น พี่ต้อยได้กล่าวว่า “ข้าพเจ้าได้ให้บริการประชาชนผู้มีรายได้น้อย ได้แนะนำผู้โดยสาร ได้ช่วยเหลือผู้โดยสารบรรดได้ยิ้มกับผู้โดยสาร ได้ทำให้ผู้โดยสารลงจากรถไปมีความสุข และอยากใช้บริการเรอีกมีความสุขที่ได้เห็นเด็กและผู้สูงอายุมีรอยยิ้มซึ่งเป็นงานด้านบริการประชาชน” “เคยพบคนแก่ที่ป่วยทหารเรือ ดูท่าทางดูแคงไม่รู้ว่าจะอยู่ตรงไหน เลยไม่รู้ว่าจะขึ้นรถสายอะไร ข้าพเจ้าเลยถามลุงว่าจะไปไหน ลุงเลยบอกว่าจะไปโรงพยาบาลบางมด ข้าพเจ้าเลยเรียกลุงขึ้นรถมา พอลุงขึ้นรถมาแกก็พูดบอกว่า เพิ่งมาจากต่างจังหวัดแวะมาเยี่ยมญาติ รอรถอยู่นานไม่รู้จะไปทางไหน พอดีข้าพเจ้าเรียกลุงแกเลยได้ขึ้นรถและขอบใจข้าพเจ้า และจำให้วัดอุโมงค์เป็นพระขุนแผนแต่ข้าพเจ้าไม่ได้รับไว้”

3. ภูมิใจที่ได้ดูแลความปลอดภัยและพาผู้โดยสารถึงจุดหมายได้ตามต้องการ เช่น การเล่าเรื่องของลุงเพิ่มที่ได้กล่าวไว้ว่า “ผู้โดยสารเป็นจุดหมายรู้สึกว่าเป็นคนมีความรับผิดชอบสูงต้องดูแลผู้อื่นให้ดีให้ปลอดภัยที่สุด ผู้โดยสารไม่ควรไม่พอใจเพราะเราเป็นต้นเหตุ”

4. ภูมิใจที่ได้ประกอบอาชีพที่มีเกียรติ เช่น ป้าสายกล่าวว่า “ข้าพเจ้าได้ธนาคารความดีตลอดมาทุกเดือน และได้รับรางวัล หม่อมงามจิตบุรพัตร ทำให้ข้าพเจ้าภูมิใจมากที่ได้รับยกย่องของผู้โดยสารว่าบริการดี” “ภูมิใจที่ไม่สร้างความผิดเกี่ยวกับอาชีพขับรถเมล์ดีกว่าเป็นโจร” “ยกตัวอย่างให้ลูกฟังงานของแม่แม่จะไม่เลิษฐหรือมีเกียรติ แต่เป็นอาชีพสุจริตและศักดิ์ศรี” “ชื่นชอบเพราะเป็นการบริการถึงจะไม่ใช่บุคคลสำคัญแต่เราภูมิใจอยู่หลาย มีชีวิตฝากไว้กับเรา เราต้องดูแลส่งเขาไปถึงจุดหมาย ถึงที่ทุกครั้งภูมิใจตรงที่ว่า เปรียบเทียบกับเพื่อนๆที่อยู่ในหมู่บ้านเดียวกัน

เรียนจบมาด้วยกัน เขาทำงานที่อื่น เขาไม่มีอะไรเลยแม้ว่าเพื่อนจะรับราชการ เช่นเป็นครูและเป็นพยาบาล เป็นงานที่สังคมยอมรับยกย่อง แต่ถ้าเปรียบเทียบความเป็นอยู่แล้ว สถานะของข้าพเจ้าไม่ได้เลย ข้าพเจ้าจึงภูมิใจมาก”

การปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. การปรับพฤติกรรมตนเอง เช่น พี่น้อยบอกว่า“แต่ก่อนไม่มีการกล่าวคำว่า สวัสดีรับขอบคุณและขอโทษแก่ผู้โดยสารแต่เดี๋ยวนี้ต้องกล่าวคำว่าสวัสดีรับ ขอบคุณและขอโทษ เมื่อเดินไปชนผู้โดยสารหรือทอนเงินผิดพลาด คอยตรวจสอบผู้โดยสารทุกครั้งที่ยื่นลงรถ เพื่อความปลอดภัยในการใช้รถ และเรียนรู้นิสัยของผู้โดยสารว่าต้องการความพอใจในด้านใด เช่น เราทำหน้าที่ก็เปลี่ยนมายิ้มกับผู้โดยสารเพื่อความประทับใจ” “มีความอดทนอดกลั้น มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้โดยสาร เรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ๆ จากหัวหน้างานเสมอๆ”

2. การเข้ารับการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น พี่กิจบอกว่า“ทางหน่วยงานของข้าพเจ้ามีการอบรมเรื่องการรักษาความสะอาดอบรมเรื่องบุคลิกภาพของพนักงานทุกคนทุกด้าน และเน้นเรื่องมารยาทด้านบริการเป็นอย่างดีเน้นให้พนักงานทุกคนนำไปปฏิบัติ” “การทำงานจะต้องทำงานอย่างตั้งใจ จะต้องทำใจให้เย็น ทำดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ก็ต้องมีการปรับปรุงตลอด บางที่เราคิดว่าตัวเองทำดีแล้วแต่มันยังไม่ดีพอ เราจำเป็นต้องเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงในการทำงานของเราให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร”

3. เมื่อเกิดปัญหา มีการปรึกษาคูทุกข์กับผู้มีความรู้ความสามารถ เช่น พี่ก้อยกล่าวว่า“เมื่อเกิดปัญหาก็จะนำมาเล่าให้คนที่เราคิดว่าจะช่วยหาวิธีที่ดีที่สุด เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น จะได้หาข้อสรุปการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ถ้าเราคิดว่าเราคนเดียวคิดไม่ได้ดี แต่ถ้าเราคิดว่าเราคนเดียวก็แก้ไขได้ก็คิดไปเรื่อยๆ”

แต่อย่างไรก็ดี กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งยังเห็นว่าการปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติตามคำสั่งเป็นการปรับปรุง พัฒนาคนแล้ว เช่น ทำตามคำสั่งของหัวหน้างาน มีอะไรสงสัยเรื่องงานจะถามหัวหน้างานว่าต้องทำอะไร แก้ไขตรงไหน อย่างไร ตรงต่อเวลา มาทำงานตามลือคที่กำหนด

หลักในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีหลักในการทำงาน ดังนี้ ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด มีความขยัน ประหยัด อดทน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา ในการทำงาน เช่น ป้ามกลกล่าวว่า“ไม่คิดโกงเงินค่าโดยสาร ไม่พูดจาคำหยาบ” “หากโดนต่อว่าก็ไม่เคยท้อดิฉันกลับเอาความดูถูกหรือคำนิทนามาเป็นแรงผลักดัน เมื่อทำงานเป็นทีมก็แบ่งงานกันในกลุ่มโดยถามความสมัครใจและดูจากความสามารถของแต่ละคน แต่หากเพื่อนทำไม่สำเร็จ เราก็จะต้องรีบเข้าช่วยให้งานสำเร็จไปได้ด้วยดี

ไม่โทษกัน” เมื่อเกิดปัญหามีสติแล้วคิดหาทางแก้ไข เช่น คำกล่าวของพี่ยิ้มที่กล่าวว่า“อย่าเดินหนีปัญหาและนำปัญญามาหาทางแก้ไข ปรึกษาคนอื่นๆ ถ้าหาทางออกไม่ได้ และนำปัญหามาเป็นบทเรียนของเรา จะได้เป็นครูเตือนเร่ว่าจะทำอะไรแบบนั้น หรือปล่อยให้เกิดขึ้นก็ต้องเกิดเรื่องแบบยังไง” มีความรับผิดชอบและตั้งใจการทำงานของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งอุทิศให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 ที่ผ่านมา ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี” คือ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เศรษฐกิจของครอบครัวและการสนับสนุนทางสังคม มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร 2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะทางจิตของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ได้แก่ เจตคติต่อการทำงานและเชื่ออำนาจในตนมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร 3) เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร และ 4) เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี โดยมีประชากรเป็นพนักงานขสมก. ซึ่งได้แก่ พนักงานขับรถ (พขร.) และพนักงานเก็บค่าโดยสาร (พคส.) กองเดินรถที่ 3 เขตการเดินรถที่ 5 มีทั้งหมด 6 สาย การเดินรถ ได้แก่ สายการเดินรถที่ 68, 76, 105, 111, 140, 141 ที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดี ในปี 2550 โดยเป็นผู้ที่ได้รับรางวัลตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 194 คน โดยให้ประชากรทั้งหมดตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 50 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและร้อยละ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์และนำเสนอผลการวิจัยโดยแยกตามสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การสรุปและอภิปรายผลสมมติฐานที่ 1 ซึ่งกล่าวว่า “พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดีที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพครอบครัว เศรษฐกิจของครอบครัว และได้รับการ

สนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน” ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐานนี้ได้นำมาวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงไว้ในตารางที่ 4 พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพครอบครัว เศรษฐกิจของครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ประชากรเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรเพศชาย ประชากรที่มีอายุมากกว่า 44 ปีมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 44 ปี ประชากรที่มีระดับการศึกษาอยู่ในกลุ่มที่ไม่ได้เรียนมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีระดับการศึกษาอยู่ในกลุ่มประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช. /ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป ประชากรที่มีสถานภาพครอบครัวสมรสและแยกกันอยู่มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีสถานภาพครอบครัวโสด สมรสและอยู่ด้วยกัน หย่าร้าง/ม่ายประชากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี และประชากรที่มีเศรษฐกิจของครอบครัวไม่เพียงพอมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีเศรษฐกิจของครอบครัวเพียงพอ ประชากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูง มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเป็นไปตามที่ รุ่งทิพย์ สมานรักษ์ (2536) พบว่า ครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงจะมีความรู้สึกรักต่องานตามสภาพความเป็นจริงสูงกว่าครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำ และจากข้อมูลเชิงลึกที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานได้ดีมีการสนับสนุนจากสังคมไม่ว่าจะเป็นทางด้านจิตใจ เช่น การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับพี่น้องที่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในยามเดือดร้อน รวมทั้งการได้รับการช่วยเหลือในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลร่วมข้างอันส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร คำกล่าวของพี่น้องที่กล่าวว่า “เพราะพี่สาวของข้าพเจ้าเป็นคนมีเหตุผลและรักข้าพเจ้าทุกคนเลย ไม่ว่าข้าพเจ้าจะมีปัญหาอะไร ข้าพเจ้าก็สามารถปรึกษาพี่สาวได้ตลอดเวลาถ้ามีปัญหาอะไร” “ผู้บังคับบัญชาที่คอยบอกและแนะนำสิ่งดีๆ และจากตัวเองที่ต้องคอยปรับตัวเองอยู่ตลอดเวลา”

การสรุปและอภิปรายผลสมมติฐานที่ 2 ซึ่งกล่าวว่า “พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดีที่มีคุณลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อการทำงานและความเชื่ออำนาจในตนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน” ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐานนี้ได้นำมาวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงไว้ในตารางที่ 6 พบว่า ประชากรที่มีเจตคติต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจในตนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า

ประชากรที่มีเจตคติต่อการทำงานสูง มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีเจตคติต่อการทำงานต่ำ และพบว่า ประชากรที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าประชากรที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเป็นไปตามที่ สกาเวิร์ตัน ลือเลิศ (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขที่เกี่ยวกับองค์ประกอบในงานสาธารณสุขมูลฐานเขตปริมณฑลจังหวัดนนทบุรี พบว่า ทักษะของอาสาสมัครสาธารณสุขที่เกี่ยวกับองค์ประกอบในงานสาธารณสุขมูลฐานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ การที่พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร มีเจตคติต่อการทำงานต่างกันแล้วมีพฤติกรรมการทำงานต่างกัมนั้นอาจเนื่องมาจากตามแนวคิดองค์ประกอบของเจตคติของ MCquiere ที่ประกอบด้วยความรู้เชิงประเมินค่า ความรู้สึกพอใจและความพร้อมกระตือรือร้นจากข้อมูลเชิงลึกพบว่า พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่เห็นว่าการทำงานในอาชีพนี้มีประโยชน์แก่ตน เช่น ทำให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีรายได้เพียงพอในการดำเนินชีวิต พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร รู้สึกพึงพอใจที่จะประกอบอาชีพนี้และพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมในที่นี้คือ พฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสม ดังที่พี่บอยได้พูดไว้ว่า “สบายนะ สนุกผมรักอาชีพนี้ครับ องค์กรให้ชีวิตใหม่กับผม ตอนนี้ผมมีบ้านแล้วสบายมากครับ ทำให้การทำงานของผมนสบายครับ ระยะเวลา 3 ปีมานี้ผมไม่หยุดงานเลยครับ ถ้าหยุดแล้วผมจะไม่สบายใจรับ ไม่รู้ว่าเป็นอะไร”

สมมติฐานที่ 3 ที่กล่าวว่า "การสนับสนุนทางสังคม เจตคติต่อการทำงานและความเชื่ออำนาจในตนเองสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการธนาคารความดีได้" จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่าการสนับสนุนทางสังคม เจตคติต่อการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน โดยตัวแปรที่สำคัญที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารได้ คือ เจตคติต่อทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมซึ่งสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงาน ได้ร้อยละ 43 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นตัวแรก คือ เจตคติต่อการทำงาน ($\beta = .429$) และลำดับที่สอง คือ การสนับสนุนทางสังคม ($\beta = .116$) ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงไว้ในตารางที่ 8 สอดคล้องกับ ปริญญา ณ วันจันทร์ (2536) และ อัจฉราพร บุญญพนิช (2547) ที่พบว่า เจตคติต่อวิชาชีพครูเป็นตัวทำนายที่น่าสนใจมากที่สุดในการทำนายประสิทธิภาพของครู และเจตคติต่อการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญเป็นตัวทำนายที่สำคัญมากที่สุดในการทำนายพฤติกรรมการสอนของครู จะเห็นได้ว่า เจตคติเป็นตัวแปรสำคัญในการทำนายพฤติกรรม เพราะเมื่อบุคคลมีเจตคติที่ดีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็มีแนวโน้มว่าบุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องหรือเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับเจตคตินั้น ๆ

จากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับรางวัลจากโครงการ
ธนาคารความดีแล้วนำเนื้อหามาวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัด
โดยเฉพาะจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีพี่น้องอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป มีบิดามารดาประกอบ
อาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ ทำสวน รองลงมาเป็นอาชีพรับจ้าง บิดามารดาของกลุ่ม
ตัวอย่างส่วนใหญ่ได้อบรมสั่งสอนเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรมจริยธรรมในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ความสุจริต
มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น ความยุติธรรม ประหยัด อวดอ้อม ต้องรู้จักและมีรับผิดชอบ
หน้าที่ของตน ครอบครัว เป็นคนดี ทำประโยชน์แก่สังคม ชยัน อดทนและตั้งใจในการทำงาน ให้
พอใจในสิ่งที่มีอยู่ กตัญญูต่อผู้มีพระคุณเสมอ ทำดีได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว มีสติ คิดก่อนทำ เคารพผู้ใหญ่
คบเพื่อนดี

ความสัมพันธ์กับพี่น้องของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยทะเลาะด้วย
เหตุผลต่าง ส่วนในกลุ่มที่เคยมีการทะเลาะกันพบว่า ส่วนใหญ่ไม่รุนแรงและใช้วิธีการพูดคุยด้วย
เหตุผลในการแก้ไขปัญหา กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพี่น้อง ส่วนการเรียนรู้
เกี่ยวกับการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้มีการเรียนรู้ในเรื่องการทำงานจากหลาย
ๆ แหล่ง โดยส่วนใหญ่เรียนรู้จากหัวหน้างาน รองมาเป็นเพื่อนร่วมงาน รุ่นพี่ พ่อแม่พี่น้อง บุคคล
ที่ได้รับการยกย่องว่าปฏิบัติงานได้ดีและเป็นตัวอย่างที่ดี การฝึกอบรมต่าง ๆ ธรรมะของพุทธศาสนา
และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ซึ่งวิธีการเรียนรู้นั้นส่วนใหญ่มาจากการสังเกต การพูดคุยซักถาม
รวมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น จากประสบการณ์การทำงานของตนเอง

ความรู้สึกต่ออาชีพและการทำงานของของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีความสุข ภูมิใจที่ได้
ทำงานนี้เพราะ เป็นอาชีพที่สุจริต มั่นคงและเป็นหน่วยงานด้านบริการอย่างมีคุณภาพชีวิต
มีสวัสดิการที่ดี รู้สึกรัก ชอบอาชีพที่บริการ แต่ก็มีบางส่วนที่มีความรู้สึกไม่พอใจในบางเรื่องจาก
การทำงาน ส่วนความภูมิใจในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความภูมิใจในการทำงาน
ในลักษณะที่ประกอบอาชีพนี้แล้วมีความเป็นอยู่ในชีวิตในเรื่องต่าง ๆ ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย
รายได้ มีความสามารถในการเลี้ยงดูครอบครัวได้ ภูมิใจที่ได้บริการแก่ผู้อื่น ภูมิใจที่ได้ดูแลความ
ปลอดภัยและพาผู้โดยสารถึงจุดหมายได้ตามต้องการ และภูมิใจที่ได้ประกอบอาชีพที่มีเกียรติ

การปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้มีการปรับปรุงและ
พัฒนาการทำงานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยวิธีการต่าง ๆ
ดังนี้ การปรับพฤติกรรมตนเอง การเข้ารับการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เมื่อเกิด
ปัญหา มีการปรึกษาพูดคุยกับผู้มีความรู้ความสามารถ แต่อย่างไรก็ดี กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งยังเห็นว่า
การปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติตามคำสั่งเป็นการปรับปรุง พัฒนาคนแล้ว เช่น ทำตาม
คำสั่งของหัวหน้างาน มีอะไรสงสัยเรื่องงานจะถามหัวหน้างานว่าต้องทำอะไร แก้ไขตรงไหน

อย่างไร ตรงต่อเวลา มาทำงานตามตารางเวลาที่กำหนด ส่วนหลักในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีหลักในการทำงาน ดังนี้ ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด มีความขยัน ประหยัด อดทน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา ในการทำงาน เมื่อเกิดปัญหามีสติแล้วคิดหาทางแก้ไข มีความรับผิดชอบและตั้งใจการทำงานของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งอุทิศให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารในเขตเดินรถอื่นเพื่อเปรียบเทียบผลและมองเห็นภาพพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทั้งหมด
2. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ด้วยวิธีการอื่น ๆ เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้นและครอบคลุมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยมีพฤติกรรมการทำงานน้อยกว่าพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ทำงานมานาน ดังนั้นในการวางแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการทำงาน of พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ควรเน้นไปที่พนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ดังนั้น องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ ควรมีการวางแผนการพัฒนาพนักงาน โดยตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง อันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า เจตคติต่อการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานนั้น ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอแก่บุคลากรขององค์กรขนส่งมวลชน โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจและเจตคติที่ดีต่อการทำงานที่เหมาะสมและถูกต้องอันนำไปสู่ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรและนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานที่เอื้อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุดต่อไป

บรรณานุกรม

- กาญจนา เหมะธร. 2542. การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสก อุตสาหกรรม จำกัด(มหาชน). ปรินญาณิพนธ์ กรุงเทพ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. 2540. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธีรพงษ์.
- กมลทิพย์ เข็นใจ. 2538. การศึกษาเปรียบเทียบการสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลในเครือข่ายทางสังคมมีต่อเด็กพิการที่เรียนร่วมกับเด็กปกติในโรงเรียนปกติ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนระดับประถมที่อยู่ในโครงการเรียนร่วม ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กองวิชาการ กรมตำรวจ. 2505. ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี. พระนคร: โรงพิมพ์กรมตำรวจ.
- กองบัญชาการตำรวจนครบาล กรมตำรวจ. 2520. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจนครบาล. กรุงเทพมหานคร : กองบัญชาการตำรวจนครบาล.
- _____. 2536. โครงการสายตรวจ 3 นาที ถึงที่เกิดเหตุ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ.
- กองวิจัยและวางแผน กรมตำรวจ. 2535. รายงานประจำปี. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงจันทร์.
- ชัตติยา กรรณสูตร. (มปป). ทักษะคติในการปฏิบัติงานของข้าราชการ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- งามตา วนินทานนท์ 2536. ลักษณะทางพุทธศาสนาและพฤติกรรมศาสตร์ของบิดามารดาที่เกี่ยวข้องกับการอบรมเลี้ยงดูบุตร. รายงานการวิจัย. ฉบับที่ 50. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- งามตา วนินทานนท์, คุณหญิง โยเหลา, วิลาศลักษณ์ ชวัลลสี, วันเพ็ญ พิศาลพงศ์ และ อุษา ศรีจินดารัตน์ 2544. รายงานการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ดัชนีชี้แจงเหตุผลของคุณภาพชีวิตสมรสในครอบครัวไทย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จินตนา บิลมาศ; และคณะ. 2529. คุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน. รายงานการวิจัยสถาบันข้าราชการพลเรือน.
- จรัส ค้วงสุวรรณ. 2540. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธนะ.

- จรียา กมพยัคฆ์. 2531. แรงสนับสนุนทางสังคม มโนทัศน์และการนำไปใช้. วารสารพยาบาลศาสตร์. ๖(๑) : ๑-๖.
- ชมนาค วรรณพรศิริ. 2535. ความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายสังคม การสนับสนุนทางสังคมและ
 สุขภาพจิตของพยาบาลโรงพยาบาลพุทธราช จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชาติชาย เจริญลาภ. 2539. การศึกษาความเครียดในตำรวจชั้นประทวน: ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก
 5 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชุติมา เทศศิริ. 2537. ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะของบิฑามารดาที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการดูแล
 บุตรเจ็บป่วยเรื้อรังด้วยโรคธาลัสซีเมีย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย-
 ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ชูชีพ อ่อน โคนสูง. 2522. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ชนิดา ขอดดี. 2543. จิตวิทยาการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เอมพันธ์.
- ดำรง เผ่าไทย. 2519. จุดยืนตำรวจไทย เอกสารรายงานส่วนบุคคล. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
 จักร.อัครา
- ดำรงชัย ชัยสนิท. 2538. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วังอักษร.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2524. ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวกับสุขภาพจิตและจริยธรรมของ
 นักเรียนวัยรุ่น. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- _____. 2527. โครงการพัฒนาทัศนคติและจริยธรรมเพื่อการทำงานราชการ การเสริมสร้างทัศน
 คติค่านิยม และจริยธรรมของข้าราชการ. รายงานการสัมมนา. กรุงเทพมหานคร :
 สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน, อรพิน ชูชม และ งามตา วนินทานนท์. 2528. ปัจจัยทางจิตวิทยานิเวศที่
 เกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูเด็กของมารดาไทย. รายงานการวิจัยฉบับที่ 32. สถาบันวิจัย
 พฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ดวงเดือน มูลประดับ. 2541. แรงสนับสนุนทางสังคมกับการปรับตัวของวัยรุ่นตอนต้น. วิทยา
 นิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหิดล.

- _____. 2543. ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม: การวิจัยและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพมหานคร โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คุณฎี โยเหลา. 2535. การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการอบรมเลี้ยงดูเด็กในประเทศไทยโดยใช้การวิเคราะห์เมตา. รายงานการวิจัยฉบับที่ 47. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรจน์ ประสานมิตร.
- ตำรวจแห่งชาติ, สำนักงาน. สำนักงานและแผนงานและงบประมาณ. กองบังคับการ กองแผนงาน
2. 2540. ตำรวจของประชาชน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- _____. 2544. คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- ไตรรงค์ ศิวพรรณ. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล 7. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ถวิล ธาราโกชน. 2541. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.
- ทิตยา สุวรรณชฎ. 2520. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม. วารสารสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ :
- ธรรมบุญ เดชะวนิชย์. 2542. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยหัวเฉียว.
- นุชนารถ ธาตุทอง. 2539. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท จิตลักษณะบางประการกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนบุคคล. ปรินญาณินทร์ วท.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- เนาวลักษณ์ เรียวเรืองแสงกุล. 2543. การเปรียบเทียบตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมของพฤติกรรมการทำงานด้านส่งเสริมสุขภาพระหว่างอาจารย์วิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกกับข้าราชการสาธารณสุขของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- บุญรับ ศักดิ์มณี. การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ. ปรินญาณินทร์ กศ.ค. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- บุญศรี ชัชชิตามร. 2534. สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก โรงพยาบาลของรัฐ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- บุญเยี่ยม ตรีภูววงษ์. 2528. สังคมวิทยาการแพทย์.
- เปรมสุรีย์ เชื้อมทอง. 2536. จิตลักษณะของผู้บริหารและสถานการณ์กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ค. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- ปริญญา ณ วันจันทร์. 2536. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรามินทร์ ปัดทุมแฝง. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนของรองสารวัตรสืบสวนรองสารวัตรสอบสวน ในเขตกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประชา พรหมนอก. “แนวคิดและทิศทางการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม” เอกสารประกอบการสัมมนาผู้บริหารงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ วันที่ 29 กรกฎาคม 2529 ณ ห้องประชุม 2 อาคาร 1 กรมตำรวจ. อัดสำเนา.
- ประเสริฐ เมฆมณี. 2510. ตำรวจและสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บพิศการพิมพ์
- ประวิทย์ เลขะวณิช. 2534. ทศนคติของตำรวจต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติในเขต สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพล วงศ์ศรีสุนทร. 2539. ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองปราบปราม. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ . สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ผอบเรียร วงศ์ภักดี. 2537. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- พินิจ แฝงขงค์. 2536. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในงานชุมชนสัมพันธ์ของกรมตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิทยา สุทธิธรรม. 2546.
- พรพรรณ อุ่นจันทร์ 2534. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มัลลิกา บุนนาค. 2537. สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ระพีพัฒน์ ปาละวงศ์. 2532. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับ
ภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนสังกัดกองบัญชาการ
ตำรวจนครบาล กรมตำรวจ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัชณา สิงห์ทอง. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการเผชิญปัญหา ความพึงพอใจในชีวิต
แรงสนับสนุนทางสังคม และภาวะซึมเศร้าของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียน
ขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
วารสารพยาบาลศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2539. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. พิมพ์ครั้งที่ 6
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- ราศี ภูมิ. มปป. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- รุ่งทิพย์ สมานรักษ์. 2536. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะชีวสังคมและจิตวิทยา กับความพึงพอใจ
ในการทำงานของครูประถมศึกษา ที่สอนอยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกันในจังหวัดสุรินทร์.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- รุ่งทิพย์ เสดานอก. 2534. พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานในเครือเจริญโภคภัณฑ์: ศึกษา
เฉพาะกรณี บริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด มหาชน จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรัญญา มุนินทร์. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึที่มีคุณค่าในตนเองแรงสนับสนุนทางสังคม
และพฤติกรรมการดูแลตนเองของครูวัยหมดประจำเดือนในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตอำเภอ
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิชัย เอียดบัว. 2534. ลักษณะจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางวิชาการ
ของครูประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ. 2532. ความแปลกแยกกับพฤติกรรมในการทำงานของครูในสังกัด
กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
อัคราณา.
- สมพร กฤษณพิพัฒน์. 2541. ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจ : กรณีศึกษา
ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจ
นครบาล. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

- สันติชัย หนูทอง. 2545. ปัจจัยทางจิตสังคมที่มีผลต่อการทำงานของตำรวจสายตรวจที่ยึดหลักอุดมคติตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 6. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- สกาวรัตน์ ลือเลิศลบ. 2537. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในงานสาธารณสุขมูลฐาน เขตปริมณฑลจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ สค.ม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุลักษณ์ แก้วไพจิตร. 2539. ทักษะของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการปรับปรุงงานป้องกันปราบปรามและควบคุมอาชญากรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการตำรวจนครบาลเหนือ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภัททา พิณทะแพทย์. มปป. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร. ภาคจิตวิทยาและการแนะแนว สถาบัน ราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมาน จงอ้อมกลาง. 2526. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในทัศนะของครูสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา. ปรินญาณิพนธ์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สหบาท. 5 สิงหาคม 2545. ส่องตำรวจ. หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ : 6.
- อดิษฐ์ อาภานันท์. 2525. ปัญหาที่มีผลต่อลักษณะการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณี เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่สังกัดในสถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัครเดช ทิมลศรี. 2542. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- อภิญา โปธิศรีทอง. 2536. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อนิสรา จรัสศรี. 2541. ลักษณะทางพุทธและพฤติกรรมศาสตร์ ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการพยาบาลผู้ป่วยติดเชื่อเอดส์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร และสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Newcomb.T.M., Turner, R. H., & Converse, P.C. 1965. **Social psychology** : The study of human interaction. New York : Holt, Rinehart and Winsto

Rotter, Julian B. 1966. "**Generalized Expectancies for Internal Reinforcement.**" Psychological Monographs : General and Applied.

Sarason, Irwin G., Henri M. Levine, Robert B. Basham; & Barbara R. Sarason. 1983. **Assessing Social Support: The Social Support Questionnaire.** Journal of Personality and Social Psychology.

Schaefer, C. et al. "**The Health - Related Functions of Social Support.**" Journal of Behavior Medicine.

Strickland, B.R. 1977. **Internal-external Control of reinforcement.** In T., (Ed) Personality variables in social behavior, New York : John Wiley and Sons.

Thoits,Peggy A. 1982. **Conceptual,Methodological and Theoretical Problem in Studying Social Support as Buffer Life Stress.** Journal of Health and Social Behaviors.

Worthman, C. B. 1984. **Social support and the cancer patient : Conceptual and methodologies issues.** American journal of the cancer society.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสอบถามตอนที่ 1
แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดอ่านแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมตามข้อมูลที่เป็นจริง

1. ท่านที่ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานขับรถโดยสาร พนักงานเก็บค่าโดยสาร
2. เพศ ชาย หญิง
3. อายุ.....ปี
4. ระดับการศึกษา ไม่ได้เรียน ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษา ปวช./ปวส.
ปริญญาตรีขึ้นไป
5. สถานภาพครอบครัว โสด สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน
 สมรสแล้วแยกกันอยู่ หย่าร้าง/หม้าย
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....ปี
7. เศรษฐกิจในครอบครัว
 รายได้เพียงพอต่อรายจ่ายต่อเดือน รายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่ายต่อเดือน
8. จำนวนครั้งที่ได้รับรางวัล.....ครั้ง

แบบสอบถามตอนที่ 2
วัดการสนับสนุนทางสังคม

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละหัวข้อแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความรู้สึก หรือ พฤติกรรมของท่านมากที่สุด

ข้อที่	รายการคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
		จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย
1	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำเรื่องการทำงานที่เป็นประโยชน์ให้แก่ข้าพเจ้าเสมอ						
2	ผู้บังคับบัญชาจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ใบบทืออย่างครบถ้วนอยู่เสมอ						
3	ผู้บังคับบัญชารวมเซบเมื่อข้าพเจ้าปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จ						
4	เพื่อนสนิทให้ความช่วยเหลือด้านสิ่งของหรือเงินทองแก่ข้าพเจ้าเมื่อมีปัญหา						
5	เพื่อนสนิทให้คำปรึกษาเมื่อข้าพเจ้ามีปัญหา						
6	เพื่อนสนิทมักให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ						
7	เมื่อเวลามีปัญหาทุกข์ใจคู่ครองจะคอยเป็นกำลังใจให้เสมอ						
8	เมื่อมีปัญหาใด ๆ คู่ครองจะร่วมแก้ไขปัญหาให้เสมอ						
9	คู่ครองจะดูแลเสื้อผ้าเครื่องใช้ที่สะอาดและเหมาะสมอยู่เสมอ						

แบบสอบถามตอนที่ 3
วัดเจตคติต่อพฤติกรรมของพนักงาน

ถ้าชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละหัวข้อแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือของ
ใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความรู้สึก หรือ พฤติกรรมของท่านมากที่สุด

ข้อที่	รายการคำถาม	ระดับความถี่เห็น					
		จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย
1	ข้าพเจ้าคิดว่าความสะอาดภายในรถจะทำให้ผู้โดยสารพอใจเมื่อใช้บริการ						
2	ข้าพเจ้าชอบให้รถโดยสารที่ข้าพเจ้าทำงานมีความสะอาด เพราะผู้โดยสารจะพอใจ						
3	ข้าพเจ้าเห็นว่าการรักษาความสะอาดภายในรถทำได้บางเวลาเท่านั้น						
4	ข้าพเจ้าเชื่อว่าการแต่งกายสุภาพและสะอาดจะทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้โดยสาร						
5	ข้าพเจ้ายินดีและเต็มใจให้บริการทุกครั้ง						
6	ข้าพเจ้าเชื่อว่าการพูดคุยกับผู้โดยสารอย่างสุภาพจะสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารได้						
7	ข้าพเจ้าเต็มใจช่วยผู้โดยสารที่สูงอายุขึ้นรถได้สะดวกขึ้นจะทำให้ข้าพเจ้าทำงานได้รวดเร็วและทันเวลา						
8	ข้าพเจ้าเห็นว่าการช่วยผู้โดยสารให้ขึ้นลงรถได้สะดวกขึ้นจะทำให้ข้าพเจ้าทำงานได้รวดเร็วและทันเวลา						
9	ข้าพเจ้ามั่นใจว่าความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้า						
10	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้โดยสารหากเกิดอันตรายขึ้นภายในรถข้าพเจ้า						
11	ข้าพเจ้าเต็มใจที่ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่รู้จักคุ้นเคย						
12	ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจที่ต้องทำงานกับคนที่ข้าพเจ้าไม่ชอบหน้า						
13	ข้าพเจ้าเชื่อว่าข้าพเจ้าจะสามารถทำงานตามแผนตารางเดินรถได้ทุกครั้ง						

ข้อที่	รายการคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
		จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย
14	ข้าพเจ้าไม่ชอบถูกบังคับให้ทำตามตารางอย่างเคร่งครัดเพราะบางครั้งก็ไม่สามารถทำได้จริง						
15	ข้าพเจ้ายินดีทำงานในวันที่ข้าพเจ้าหยุด หากมีการร้องขอ						
16	ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะมาถึงที่ทำงานก่อนถึงเวลาทำงานก่อนถึงเวลาทำงานเพื่อจะได้เตรียมตัวให้พร้อมในการทำงาน						
17	ข้าพเจ้าคิดว่าการทำงานตามกฎระเบียบของหน่วยงานจะทำให้ข้าพเจ้าทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น						
18	ข้าพเจ้าพอใจและยินดีเข้าร่วมงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยไม่ต้องร้องขอ						

แบบสอบถามที่ 4
วัดความเชื่อในอำนาจตน

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละหัวข้อแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือของ
ใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความรู้สึก หรือ พฤติกรรมของท่านมากที่สุด

ข้อที่	รายการคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
		จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย
1	ข้าพเจ้าเชื่อว่าปัญหาต่าง ๆ จะคลี่คลายได้เอง โดยที่ข้าพเจ้า ไม่จำเป็นต้องไปยุ่งเกี่ยวกับมัน						
2	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าไม่คุ้มค่าที่จะพยายามทำอะไรอย่างเต็มที่ เพราะสิ่งต่าง ๆ มักจะไม่เคยให้ผลตามที่เราพยายาม						
3	ข้าพเจ้าจะขึ้นมาเป็นผู้นำได้ขึ้นอยู่กับโอกาสของข้าพเจ้า มากกว่าความสามารถเสียอีก						
4	ข้าพเจ้าเชื่อว่าการอธิฐานอาจจะทำให้สิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้น ได้บ้างเหมือนกัน						
5	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารเปลี่ยนใจไม่ว่าจะ เป็นไปในเรื่องใดก็ตามเป็นเรื่องที่ยากมาก						
6	เมื่อข้าพเจ้าทำสิ่งที่ผิดพลาดไปแล้ว ข้าพเจ้ารู้สึกว่าไม่ สามารถที่จะทำให้นั่นกลับถูกต้องได้						
7	ข้าพเจ้าคิดว่าข้าพเจ้าสามารถจะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นใน วันพรุ่งนี้ได้ดีกว่าสิ่งที่คิดไว้ในวันนี้						
8	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเมื่อมีใคร ไม่ชอบข้าพเจ้า ข้าพเจ้าก็ไม่มีทางจะ แก้อะไรได้						
9	ทางที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหา คือ พยายาม ไม่คิดถึงปัญหา นั้นจะดีกว่า						

แบบสอบถามที่ 5
วัดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละหัวข้อแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือ
ช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความรู้สึก หรือ พฤติกรรมของท่านมากที่สุด

ข้อที่	รายการคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
		จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย
1	ข้าพเจ้าดูแลรักษาความสะอาดของร่างกายและการแต่งกายให้เรียบร้อยเสมอ						
2	ข้าพเจ้าดูแลความสะอาดภายในรถโดยสารตลอดเวลา						
3	ข้าพเจ้ากล่าวคำว่า "สวัสดี" และ "ขอบคุณ" แก่ผู้โดยสารทุกครั้ง						
4	ข้าพเจ้าตอบคำถามหรือข้อสงสัยของผู้โดยสารทุกครั้งที่ถูกถาม						
5	ข้าพเจ้าช่วยผู้โดยสารให้ขึ้นลงรถได้อย่างสะดวกทุกครั้ง						
6	ข้าพเจ้าจัดระเบียบภายในรถโดยสารเพื่อให้มีที่ว่างสำหรับผู้โดยสารใหม่เสมอ						
7	ข้าพเจ้าบอกให้ผู้โดยสารระมัดระวังระหว่างขึ้นลงรถทุกครั้ง						
8	ข้าพเจ้าสอดส่องไม่ให้มีอันตรายใด ๆ เกิดขึ้นในรถโดยสารตลอดเวลา						
9	ข้าพเจ้าไม่ยินดีทำงานกับผู้ที่ข้าพเจ้าไม่ชอบเสมอ						
10	ข้าพเจ้าสามารถทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนและทำได้ตามที่วางแผนเสมอ						
11	ข้าพเจ้าไม่ขาดงานเลย หากไม่มีเหตุจำเป็น						
12	ข้าพเจ้าเคยมาทำงานสาย						
13	ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานทุกข้ออย่างเคร่งครัด						
14	ข้าพเจ้าร่วมงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมที่หน่วยงานของข้าพเจ้าจัดทุกครั้ง โดยไม่ต้องร้องขอ						

ภาคผนวก ข
ประวัติและความเป็นมา
องค์การขนส่งมวลชน เขตการเดินรถที่ 5

ประวัติความเป็นมา

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ ๕

เขตการเดินรถที่ ๕ เป็นเขตที่รับผิดชอบการเดินรถในพื้นที่ย่านฝั่งธนบุรี โดยเริ่มต้นจากการรวมการเดินรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๑๕ ตามนโยบายของ มรว.คึกฤทธิ์ ปราโมช นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น โดยใช้ชื่อหน่วยงานว่า "บริษัท มหานครขนส่ง จำกัด" และพื้นที่ของเขต ๕ เรียกเป็นหน่วยย่อยว่า "หน่วย น ๑" อันหมายถึงบริษัท นครหลวงขนส่ง จำกัด ซึ่งเป็นแกนนำในการรวมตามนโยบาย โดยมี นายวัชรินทร์ จำจด ดำรงตำแหน่งเป็น หัวหน้าหน่วยงานคนแรก และมีสถานที่ทำการตั้งอยู่บริเวณถนนสุขสวัสดิ์ (สถานที่ตั้ง รพ.บางปะกอก ๑ ในปัจจุบัน) ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๑๕ ได้มีการรวมบริษัทเดินรถอื่นเข้าร่วมกิจการเพิ่ม อันประกอบด้วย บริษัท บุญผ่อง และ บริษัท ธนนครขนส่ง จำกัด และได้ย้ายสถานที่ทำการมาอยู่ ณ บริเวณถนนสุขสวัสดิ์ (แยกถนนธนบุรี-ปากท่อ)

ต่อมา มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๑๕ ได้มีหน่วยงานเดินรถบางส่วน ได้แก่ เขต ร. (บริษัท ร.ส.พ.) และ เขต ล. (บริษัท นายเลิศ ฯ) โอนย้ายสายการเดินรถมาร่วมในสังกัด จนกระทั่งในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ เขตการเดินรถที่ ๕ จึงได้ย้ายที่ทำการเขตไปอยู่ ณ ที่แห่งใหม่ เลขที่ ๒๑๐/๑-๕ แขวงบางปะกอก เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพฯ ในระหว่างนี้องค์การประสบปัญหาสถานที่ทำการและอู่ซ่อมรถ ซึ่งต้องเช่าจากเอกชนเป็นส่วนใหญ่ องค์การฯ จึงได้พิจารณาจัดหาสถานที่เพื่อเป็นทรัพย์สินของตนเอง และได้มีมติของคณะกรรมการบริหารองค์การจัดสรรงบประมาณ เพื่อจัดหาพื้นที่รวมทั้งการก่อสร้างอาคารที่ทำการ และในเดือน สิงหาคม ๒๕๓๕ เขตการเดินรถที่ ๕ จึงได้ย้ายมาอยู่ ณ ที่ทำการปัจจุบัน เลขที่ ๖๖/๑๕ ซอย ๕๔ ถนนพระราม ๒ แขวงสามเสน เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ มีพื้นที่จำนวน ๑๖ ไร่ พร้อมอาคารสำนักงาน ๔ ชั้น อู่จอดรถและโรงซ่อมบำรุง คิดเป็นมูลค่า ๒๐๑ ล้านบาท โดยมีที่ตั้งเขตการเดินรถ และกองเดินรถ ดังนี้

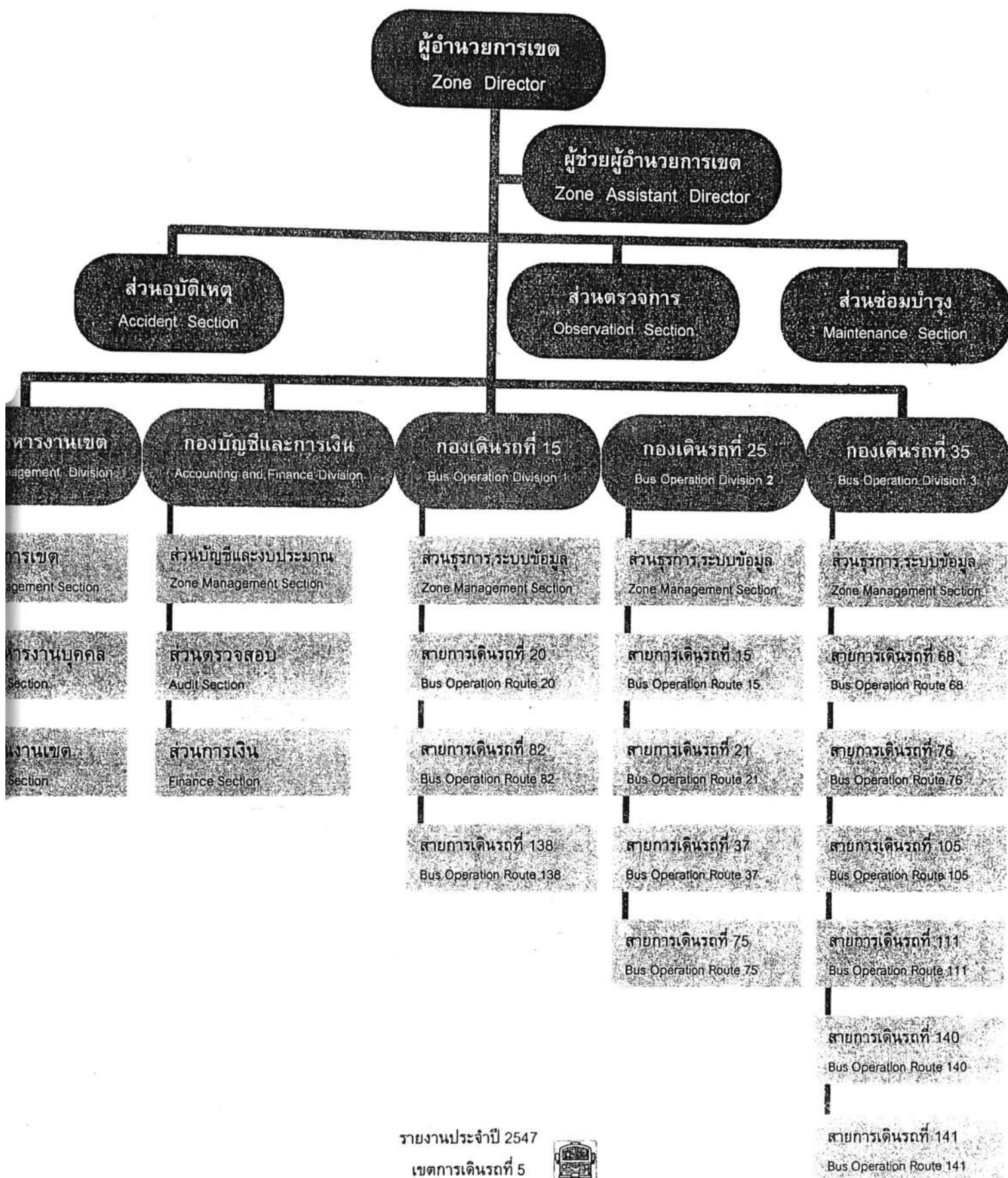
ที่ทำการเขต และ กองเดินรถที่ ๓ เลขที่ ๖๖/๑๕ ซอย ๕๔ ถนนพระราม ๒ แขวงสามเสน
เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

กองเดินรถที่ ๑ เลขที่ ๗๕๒ ถนนสุขสวัสดิ์ ตำบลบางจาก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

กองเดินรถที่ ๒ เลขที่ ๒๒๗/๑ ซอยพุทธบูชา ๓๖ ถนนพุทธบูชา เขตราชบุรีบูรณะ
กรุงเทพมหานคร

โครงสร้างองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

เขตการเดินรถที่ 5



เรียน น.กต.ร.35

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายทองเลื่อน สมบูรณ์ พนักงานส่วนบริการ เขต 5 ได้
 ทำการศึกษา และทำการวิจัยเรื่องคุณลักษณะของพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร
 ที่ได้รับรางวัลโครงการ ธนาคารความดี ตั้งแต่ 10 - 12 ครั้งของปี 2550 เพื่อนำผลของการ
 ศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป ผู้วิจัยได้เลือกเอากลุ่มประชากรที่เป็น
 พนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสารของ กต.ร.35 ซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาของท่าน
 เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์ในด้านวิชาการเท่านั้น ข้อมูลจะเก็บไว้
 เป็นความลับไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานแต่อย่างใด ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์
 มายังท่านเพื่อให้พนักงานในสังกัดตอบแบบสอบถามตามรายชื่อแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นายทองเลื่อน สมบูรณ์)

พ.บ.ก.5 ผู้วิจัย

ร.ร. 68, 76, 105, 140, 160, 171, 141

เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย

ขอไว้ด้วย



นายไชยา อยู่อ่อน
 ห.กชบ. ปฏิบัติหน้าที่ ห.กต.ร. 35

ภาคผนวก ค
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นายทองเลื่อน สมบูรณ์
วัน เดือน ปีเกิด	7 มกราคม 2506
สถานที่เกิด	จังหวัดหนองคาย
การศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ปี 2543
สถานที่ทำงาน	พนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 5 เลขที่ 66/19 หมู่ 4 ถนนพระราม 2 แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150
ตำแหน่ง	ธุรการส่วนบริการเขต 5