

ทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่
เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

Attitudes related to work behavior of convenience store employees in Wang Thonglang
district, Bangkok.

รัตนาภรณ์ บินรวดเร็ว

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงเรื่อง ทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานร้านสะดวกซื้อ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 23-27 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย สถานภาพโสด รายได้ 10,001-15,000 บาท/เดือน และระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี
2. ทัศนคติของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.274$, S.D. = .7844) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.360 (S.D. = .7975) รองลงมาคือ ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ความเข้าใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.329, 4.132 (S.D.= .8123, .8519)
3. พฤติกรรมการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.353$, S.D. = .7819) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.394$, S.D. = .7952)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานมีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับมาก ($r = .867$)

คำสำคัญ : ทัศนคติ, พฤติกรรมการทำงาน, ร้านสะดวกซื้อ

ABSTRACT

This research aims to study Attitude correlated with Work of convenience store staff In the area of Wang Thonglang Bangkok The sample used for this research was 400 convenience store employees using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. And finding the Pearson correlation coefficient

Research results

1. Most of the respondents were female, aged 23-27 years of secondary education. The end of the status is unmarried, earning 10,001-15,000 baht / month and the duration of work less than 5 years.
2. Staff attitude Overall, it was strongly agreed ($\bar{x} = 4.274$, S.D. = .7844). When considering each aspect, it was found that the behavior was the most The mean score was 4.360 (S.D. = .7975), followed by feeling of knowledge and understanding with the mean score of 4.329, 4.132 (S.D. = .8123, .8519).
3. Overall working behavior was strongly agreed ($\bar{x} = 4.353$, S.D. = .7819). When considering each aspect, it was found that the behavior, the sense of duty Has the highest mean ($\bar{x} = 4.394$, S.D. = .7952).
4. Analyzing the data to test the hypothesis, it was found that attitude and work behavior were valuable. Equal to .000, which is less than .01 indicates a positive correlation in the same direction. It was statistically significant at the .01 level and was in high correlation ($r = .867$).

Keywords : Attitude, work behavior, Convenience Stores

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ตลาดแรงงานของประเทศไทยในปัจจุบัน ประสบกับปัญหาการขาดแรงงาน ซึ่งถือเป็นปัญหาสำคัญของหลายๆ องค์กร โดยเฉพาะการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะสูงได้ส่งผลกระทบต่อ การเติบโตทางเศรษฐกิจ (แมนพาวเวอร์กรุ๊ป ประเทศไทย, 2563)

เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้หลายองค์กรต้องมีการปรับตัวให้ทันกับ เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรของตนมีความทันสมัยโดดเด่น กว่าคู่แข่งและสามารถครองตลาดได้ยาวนานที่สุด องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากร บุคคล ส่งผลให้พนักงานมีภาระงานเพิ่มมากขึ้น หากบุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกไปในทางที่ดีหรือมี

ทัศนคติที่ดีต่อการทำงานย่อมส่งผลให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความร่วมมือ มีการพัฒนาการทำงาน ทำให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่ต้องการไว้ หากบุคคลในองค์กรมีความรู้สึกไปในทางที่ไม่ดีหรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ซึ่งทัศนคติในแต่ละด้านต่างก็ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานทั้งสิ้น ผู้บริหารจึงต้องมีการจัดการและต้องมุ่งเน้นบุคลากรที่ดีและเก่ง มีทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร Gibson (2011) ได้กล่าวว่า ความสามารถ ทักษะ บุคลิกภาพ การรับรู้และประสบการณ์มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคลหรือสิ่งที่พนักงานทำ

การศึกษาพฤติกรรมการทำงานนั้น มีงานวิจัยในประเทศไทยที่น่าสนใจ โดยเฉพาะรูปแบบการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เป็นแนวคิดของ Organ ซึ่งเป็นสิ่งที่สนใจในประเทศไทยและอีกหลายประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากสภาพแวดล้อมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก และรวดเร็ว ทั้งด้านเทคโนโลยี วัฒนธรรม และเรื่องต่างๆที่ส่งผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทำให้การศึกษาเรื่องการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นการศึกษาเพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยน พัฒนา ส่งเสริม หรือกระตุ้นการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรภายในบริบทของประเทศไทยได้ นอกจากนี้ปัจจัยที่ในเรื่องทุนมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่น่าสนใจในการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่อไป (พรเทพ แก้วเชื้อ, 2560)

พิชญ์ ดวงสุทธา (2554) ปรีชา รัตนบุรี (2555) สุดา ประทวน (2557) และ Rweyemamu Alphonce Ndibalema (2018) ได้ศึกษาวิจัย พบว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ Organ (2006) ได้กล่าวอีกว่า ทัศนคติ บุคลิกภาพ ความเป็นผู้นำ และปัจจัยกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Triandis (1971 อ้างถึงใน Shelter Blog, 2010) ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม มีผลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ทัศนคติมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ในขณะที่เดียวกัน การแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลด้วย ทัศนคติจึงเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรม

ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ของทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ที่นอกจากผู้บังคับบัญชาแล้วพนักงานทุกคนต่างมีจุดมุ่งหมายที่ต้องการสร้างจิตสำนึกในการทำงานอันส่งผลต่อความรู้สึกที่ดี เพื่อให้พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถ ทั้งร่างกาย แรงใจ เพื่อให้งานที่ทำออกมาสำเร็จและมีประสิทธิภาพลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ล้วนขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้บังคับบัญชาและพนักงานขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตพื้นที่เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน

2. ทัศนคติของพนักงานประจำร้านสะดวกซื้อ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทัศนคติของ Gibson (2011) ทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ความเข้าใจ และด้านพฤติกรรม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำร้านสะดวกซื้อ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ Organ (1988) มากำหนดตัวแปรตามทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2554) ทัศนคติ หมายถึง แนวความคิด และได้ให้ความหมายของคำว่า เจตคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึก ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Gibson (2011) ทัศนคติ หมายถึง ตัวกำหนดพฤติกรรม เนื่องจากเชื่อมโยงการรับรู้ บุคลิกภาพ และแรงจูงใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบเป็นสภาวะจิตใจในการพร้อมที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลนั้นๆที่มีต่อตัวบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติสามารถเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ ได้ Gibson ได้เสนอแนวคิดทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติเป็นองค์ประกอบของบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ซึ่งบุคคล จะมีทัศนคติที่ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านความรู้สึก (Affective) หมายถึง องค์ประกอบด้านอารมณ์ของทัศนคติ เป็นการได้รับการถ่ายทอดการเรียนรู้มาจาก พ่อแม่ ครู หรือกลุ่มของเพื่อน ๆ
2. ด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) หมายถึง องค์ประกอบด้านความคิด ความเชื่อของทัศนคติ ประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคล ความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล ที่มุ่งเน้นการใช้การใช้เหตุผลเป็นตัวประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตนเองเป็นผู้ประเมิน ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะแสดงออกมาในรูปแบบการชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งของหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
3. ด้านพฤติกรรม (Behavioral) หมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจของบุคคลที่จะแสดงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคนหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัดหรือประเมินได้จากการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านทัศนคติ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

Baruch (1968) พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนอง ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะทำงาน ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ตรงกันไม่ว่า การแสดงออก หรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

Greenberg (2002) พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำในสถานที่ทำงานที่และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริม ความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์กร

Organ (1988) เป็นเจ้าของทฤษฎีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเองที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กร และสามารถจำแนกพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำงานให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การแสดงความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน อาจจะเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับ งาน หรืออาจเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับองค์กร รวมถึงลูกค้าขององค์กร
2. พฤติกรรมการทำงานคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การกระทำโดยการคำนึงถึงผู้อื่น เพื่อป้องกันการก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน เนื่องจากปัญหาเป็นผลมาจากการกระทำของบุคคลหนึ่งที่มีผลต่ออีกบุคคลหนึ่ง ดังนั้นการคำนึงถึงผู้อื่นในการช่วยคิด หาทางป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทนของบุคคลที่มีต่อความไม่สบายใจ หรือความเครียด ตลอดจนสามารถทนต่อความรู้สึกกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ
4. พฤติกรรมการทำงานให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การกระทำที่แสดงถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในองค์กร เช่น การมีส่วนร่วม การแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม การให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การกระทำที่บุคคลได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร เช่น การตรงต่อเวลา ไม่ใช้เวลาในการทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว

Organ (2006) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ บุคลิกภาพ ทักษะ ทักษะความเป็นผู้นำและปัจจัยกลุ่ม

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ความซื่อตรง ความเห็นอกเห็นใจ ความวิตกกังวลและการพ้นจากตำแหน่ง
2. ปัจจัยด้านทักษะเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจและระดับความไว้วางใจระหว่างพนักงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
3. ปัจจัยด้านความเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
4. ปัจจัยกลุ่มมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ความสามัคคีของกลุ่ม สร้างความร่วมมือกัน

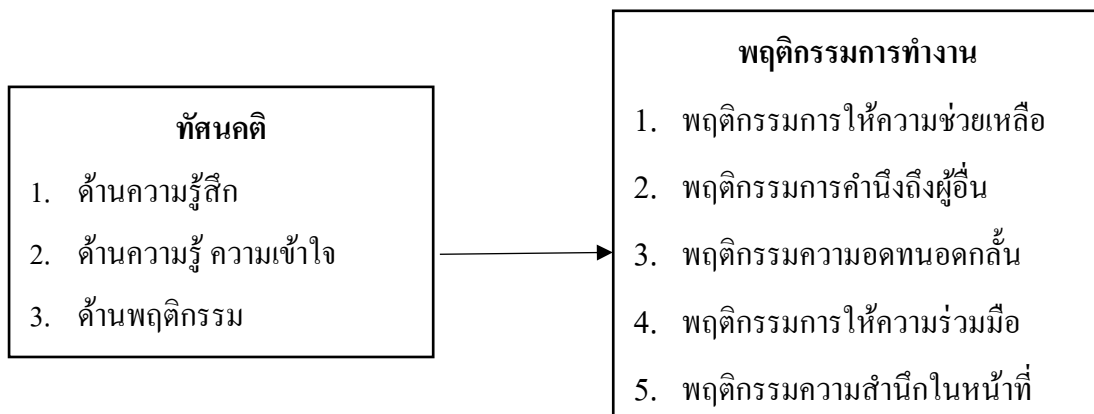
ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม

Fishbein & Ajzen (1977) ได้อธิบายว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับพฤติกรรม การแสดงออก กล่าวคือ ทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลและในขณะเดียวกันพฤติกรรม การแสดงออกก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลด้วย เพราะทัศนคติเกี่ยวข้องกับสิ่งที่บุคคลคิดรู้สึกและต้องการที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่าง Triandis (1971 อ้างถึงใน Shelter Blog. (2010).) ได้อธิบายว่า ทัศนคติกับพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ มีผลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ทัศนคติมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ในขณะเดียวกันการแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลด้วย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรตาม (dependent variables)



วิธีการดำเนินงานวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น จึงคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตรไม่ทราบกลุ่มประชากรของ W.G. Cochran (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) โดยยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 5% หรือ 0.05 จากประชากรทั้งหมด ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัย ได้สร้างแบบสอบถามในการใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน คำถามมีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบวัดเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร คำถามมีจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบวัดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร คำถามมีจำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานร้านสะดวกซื้อ จำนวน 400 คน โดยเก็บแบบสอบถามระหว่างวันที่ 27 พฤศจิกายน 2563- วันที่ 30 มกราคม 2564
2. ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่ได้มานำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ต่อมาผู้วิจัยนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและบรรยายผลการวิจัย ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean หรือ \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation หรือ S.D.)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอายุ 23-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.5 มีระดับการศึกษา อยู่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 46.8 มีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 57.8 มีรายได้ต่อเดือน คือ 10,001-15,000 บาท/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และมีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปีคน คิดเป็นร้อยละ 59.8

การวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของทัศนคติด้านพฤติกรรมเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.360 (S.D. = .7975) รองลงมา คือ ทัศนคติด้านความรู้สึก มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.329 (S.D.= .8123) สุดท้าย คือ ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.132 (S.D.= .8519)

การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของพฤติกรรมการทำงาน ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มากสุดเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยภาพรวม ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.394 (S.D. = .7952) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.354 (S.D. = .7981) ด้านพฤติกรรม การให้ความร่วมมือ มีความสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.348 (S.D. = .7935) ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.340 (S.D. = .8041) อันดับสุดท้าย คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีความสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.327 (S.D. = .8007)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐาน ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตพื้นที่เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ความเข้าใจและด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยเรื่อง ทักษะจิตที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้ เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงาน ด้านพฤติกรรมและด้านความรู้สึก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.360, 4.329$) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาด้านพฤติกรรม ตามรายชื่อคำถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในข้อที่ว่า ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดเสมอ และด้านความรู้สึกตามรายชื่อคำถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในข้อที่ว่า ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ และท่านรู้สึกพึงพอใจต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ พรหมชัย (2555) พบว่า ทักษะจิตในการทำงานของพนักงาน ด้านพฤติกรรมและด้านความรู้สึก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21, 3.89$) และในด้านพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านความรู้สึก เมื่อพิจารณาด้านพฤติกรรม ตามรายชื่อคำถาม พบว่า ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มเวลาและเต็มความสามารถ ส่วนด้านความรู้สึก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในข้อที่ว่า ท่านได้รับคำชมเชย ยกย่อง จากผู้บังคับบัญชาผู้รับบริการ และเพื่อนร่วมงาน และมีความภูมิใจในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งกับทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา เลียงพานิชย์ (2556) อามีนุคติน จะปะเกีย (2561) และภิญญาดา รื่นสุข (2561) จากการศึกษาวิจัย พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการมีน้ำใจนักกีฬา ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านการสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ ชญาธิวัฒน์ ทรัพย์รัตน์ (2556) ได้กล่าวว่า การศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ มุ่งเฉพาะผลลัพธ์ที่เป็นเชิงบวก เช่น การศึกษาผลลัพธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร หรือผลการทำงานของพนักงาน แต่ยังคงขาดการศึกษาผลกระทบด้านลบที่ส่งผลกระทบต่อระดับองค์กรและระดับปัจเจกบุคคล

ทัศนคติของพนักงาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ความเข้าใจ และด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นด้านพฤติกรรม การให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษณุ ดวงสุทธา (2554) ปรีชา รัตนบุรี (2555) และสุดา ประทวน (2557) พบว่า ทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Fishbein & Ajzen (1977) ได้อธิบายว่า ทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรม การแสดงออกของบุคคลและในขณะที่เดียวกันพฤติกรรม การแสดงออกก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลด้วย เพราะ ทัศนคติเกี่ยวข้องกับสิ่งที่บุคคลคิดรู้สึกและต้องการที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างและพฤติกรรมนั้นก็ไม่ได้ เกิดจากการที่บุคคลนั้นต้องการหรือชอบที่จะกระทำอย่างเดีว แต่เกิดจากองค์ประกอบอื่น ๆ อีกหลาย ประการ เช่น บรรทัดฐานของสังคม นิสัย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานร้าน สะดวกซื้อในพื้นที่เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง ทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานร้านสะดวกซื้อ ดังนี้

1. ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้ ความเข้าใจ องค์กรควรจัดสวัสดิการ เงินเดือนให้มีความ ถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของแต่ละบุคคล และ เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ
2. ทัศนคติของพนักงานด้านความรู้สึก ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับความยุติธรรมกับ พนักงานทุกคนให้เท่าเทียมกันและยกย่อง ชมเชย พนักงานที่ปฏิบัติงานดี เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้พนักงาน ทำงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การทำงาน of พนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยกำหนดตัวแปรอื่นที่นอกเหนือจากตัวแปรในงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อ เป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาการทำงาน of พนักงานร้านสะดวกซื้อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. งานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะพนักงานร้านสะดวกซื้อ ดังนั้นควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างประเภทอื่น ที่อยู่ในกลุ่มงานบริการ เพราะมีความหลากหลายทางด้านความคิดเพื่อนำผลมาเปรียบเทียบว่า สอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- ชญารัศมี ทรัพย์รัตน์. (2556). *พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น*. มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น.ปีที่7 ฉบับที่ 1 มิถุนายน - พฤศจิกายน 2556.หน้า 7-22.
- ภิญญาดา รื่นสุข. (2561). *การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. JOURNAL OF NAKHONRATCHASIMA COLLEGE, (12)1, 157-168
- รัตนา เลียงพาณิชย์. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้ง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อามีนุคติน จะปะเกีย. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรในศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ปรีชา รัตนบุรี. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน และความรู้สึกการเห็นคุณค่าในตนเองกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- พิชญ์ ดวงสุทธา. (2554). *ทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- แมนพาวเวอร์กรุ๊ป ประเทศไทย. (2563). *ทั่วโลกขาดแคลนแรงงานทักษะสูง*. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2563. จาก <https://www.manpowerthailand.com/th/blog/2020/05/there-is-a-shortage-of-highly-skilled-labor-worldwide-th>.
- สุดา ประทวน. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรทัศนคติต่องานความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง*.

- วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7(14), 124-145.
- สุพรรณณี พรหมชัย. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติแรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีราชภัฏวส.* วิทยานิพนธ์ปริญญา
ธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สำนักงานราชบัณฑิตสภา. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554.*
สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2563. จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>.
- Fishbein & Ajzen, 1977. *Attitude-Behavior Relations: A Theoretical Analysis and Review of Empirical Research.* Psychological Bulletin, (84)5, 888-918.
- Gibson L. J. et al. (2011) *Organization behavior structure process* (14th Edition). New York: McGraw -Hill.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome.* Lexington: Lexington Books.
- Rweyemamu Alphonse Ndibalema (2018). *Antecedents and outcomes of employee engagement among academics in Tanzanian: an integrated theoretical approach.* A thesis submitted to the degree of Doctor of Philosophy, University of Bath.
- Shelter Blog. (2010). *Attitude.* สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2564. จาก <http://phatrsa.blogspot.com/2010/01/attitude.html>.