

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของ
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

บทคัดย่อ

ของ

มยุรฉัตร สุขดำรงค์

เสนอต่อบังคับตัววิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสตินาเรวิโรจน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพัฒนาระบบและยุทธศาสตร์

มยุรฉัตร สุขคำรงค์. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย.ปริญญาโทนิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.ดุษฎี โย曇拉, อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจูฤกุล

การวิจัยเรื่องปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 2) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะเดิม ว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 3) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตตามสถานการณ์ว่า มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 4) เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ร่วม กันมีอิทธิพลในการทำงานอย่างพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสินเชื่อในสำนักงานใหญ่จาก 12 ฝ่ายงาน จำนวน 198 คน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็นตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ได้แก่ สถานการณ์ทางสังคม 2 ตัวแปร คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ จิตลักษณะเดิม 3 ตัวแปร คือ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจฝ่ายดุลยธรรม จิตตามสถานการณ์ 1 ตัวแปร คือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ ส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง และด้านความรับผิดชอบต่องค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ใช้สถิติการวิเคราะห์ Pearson Correlation การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way Analysis of Variance) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 6 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ทั้งหมดที่สำคัญดังนี้ คือ

1. ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจฝ่ายดุลยธรรม เหตุผลเชิงจริยธรรม และตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน

สินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ ส่วนเดียวของการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. พฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปร พร้อมกัน คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ กับเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ แต่เมื่อพิจารณาด้วยตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ ต่างกับแปรปรวนไปตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และแปรปรวนไปตามเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบที่ละตัวแปร เมื่อพิจารณาตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ศึกษาด้วยแปรอิสระสองตัวในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงและมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบมาก จะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปร พร้อมกัน คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ กับแรงจูงใจให้สัมฤทธิ์ และเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบร่วมกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบดังที่แปรปรวนไปตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และแปรปรวนไปตามแรงจูงใจให้สัมฤทธิ์ที่ละตัวแปร เมื่อพิจารณาตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ศึกษาตัวแปรอิสระสองตัวในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ พบร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงและมีแรงจูงใจให้สัมฤทธิ์สูง จะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการแรงจูงใจให้สัมฤทธิ์ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างดัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ กับเหตุผลเชิงจริยธรรม แต่เมื่อพิจารณาดัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบต่างก็แปรปรวนไปตามการถ่ายทอดทางสังคมใน การทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และแปรปรวนไปตามเหตุผลเชิงจริยธรรมที่ละตัวแปร เมื่อพิจารณาตามสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ศึกษาดัวแปรอิสระสองตัวในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ไม่พบความแตกต่างของตัวแปรอิสระทั้ง 2 กลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ กับลักษณะมุ่งอนาคต-ความคุมคุน แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบดังก็แปรปรวนไปตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และแปรปรวนไปตามลักษณะมุ่งอนาคต-ความคุมคุน ที่ละตัวแปร เมื่อพิจารณาตามสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ศึกษาตัวแปรอิสระสองตัวในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ไม่พบความแตกต่างของตัวแปรอิสระทั้ง 2 กลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. เมื่อใช้ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปรรวมกันคำนวณพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ พบว่า ในกลุ่มรวม ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันคำนวณพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 58.4 โดยมีตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการคำนวณ อันดับแรก คือ แรงจูงใจไฟสัมฤทธิ์ ($\beta = .417$) นอกจากนี้เมื่อทำการวิเคราะห์ในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมและภูมิหลัง ได้แก่ เพศและอายุการทำงาน ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันคำนวณพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้เช่นเดียวกันกับกลุ่มรวมโดยมีความสามารถในการคำนวณพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 55.1 ถึง 67.3 โดยในกลุ่มที่มีอายุการทำงานมาก และกลุ่มเพศหญิง ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการคำนวณอันดับแรก คือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ($\beta = .535, .434$) ในกลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อย และกลุ่มเพศชาย ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการคำนวณอันดับแรก คือ แรงจูงใจไฟสัมฤทธิ์ ($\beta = .535, .434$)