

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบของ
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

บทคัดย่อ
ของ
มยุรฉัตร สุขดำรงค์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2547

มยุรฉัตร สุขดำรงค์. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่สินค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย.ปริญญาโทบริหาร บ.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.ดุขฎิ โยเหลา, อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจุล

การวิจัยเรื่องปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่สินค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินค้าหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 2) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะเดิมว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินค้าหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 3) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตตามสถานการณ์ว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินค้าหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 4) เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ร่วมกันมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินค้าหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงาน บจก. ธนาคารกรุงไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสินค้าในสำนักงานใหญ่จาก 12 ฝ่ายงาน จำนวน 198 คน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็นตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ได้แก่ สถานการณ์ทางสังคม 2 ตัวแปร คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ จิตลักษณะเดิม 3 ตัวแปร คือ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม จิตตามสถานการณ์ 1 ตัวแปร คือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบ ส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง และด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญดังนี้ คือ

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

5. พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ กับลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปรพบว่า พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่างก็แปรปรวนไปตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และแปรปรวนไปตามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนที่ละตัวแปร เมื่อพิจารณาตามสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ศึกษาตัวแปรอิสระสองตัวในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ไม่พบความแตกต่างของตัวแปรอิสระทั้ง 2 กลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. เมื่อใช้ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปรพร้อมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ พบว่า ในกลุ่มรวม ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 58.4 โดยมีตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายอันดับแรก คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ($\beta = .417$) นอกจากนี้เมื่อทำการวิเคราะห์ในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมและภูมิหลัง ได้แก่ เพศและอายุการทำงาน ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้เช่นเดียวกันกับกลุ่มรวมโดยมีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 55.1 ถึง 67.3 โดยในกลุ่มที่มีอายุการทำงานมาก และกลุ่มเพศหญิง ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายอันดับแรก คือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ($\beta = .535, .434$) ในกลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อย และกลุ่มเพศชาย ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายอันดับแรก คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ($\beta = .535, .434$)