

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบของ  
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ปริญญาโท  
ของ  
มยุรฉัตร สุขดำรงค์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

337.103  
2 17 1  
1.3

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบของ  
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

บทคัดย่อ  
ของ  
มยุรฉัตร สุขดำรงค์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์  
ตุลาคม 2547

ก. ๒๒.๒๒.๒๒

มยุรฉัตร สุขดำรงค์. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย.ปริญญาโท  
วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.ดุขฎิ  
โยเหลา, อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจุกุล

การวิจัยเรื่องปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 2) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะเดิมว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 3) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตตามสถานการณ์ว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 4) เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ร่วมกันมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงาน บจก. ธนาคารกรุงไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสินเชื่อในสำนักงานใหญ่จาก 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 เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ 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 ตัวแปรร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ พบว่า ในกลุ่มรวม ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 58.4 โดยมีตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายอันดับแรก คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ( $\beta = .417$ ) นอกจากนี้เมื่อทำการวิเคราะห์ในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมและภูมิหลัง ได้แก่ เพศและอายุการทำงาน ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้เช่นเดียวกับกับกลุ่มรวมโดยมีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 55.1 ถึง 67.3 โดยในกลุ่มที่มีอายุการทำงานมาก และกลุ่มเพศหญิง ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายอันดับแรก คือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ( $\beta = .535, .434$ ) ในกลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อย และกลุ่มเพศชาย ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายอันดับแรก คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ( $\beta = .535, .434$ )

**Psycho-Social Factors Relating to Responsible Loan-work Behaviors of Lending Officers  
in Krungthai Bank PCL**

**AN ABSTRACT**

**BY**

**MAYURACHAT SUKDAMRONG**

**Presented in Partial Fulfillment of Requirements  
For the Master of Science degree in Applied Behavioral Science Research  
at Srinakharinwirot University  
October 2004**

Mayarachat Sukdamrong. (2004). *Psycho-Social Factors Relating to Responsible Loan-work Behaviors of Lending Officers in Krungthai Bank PCL*. Master of Science, M.S. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Associated Prof. Dr. Dusadee Yolao, Dr. Yuttana Chaijukul.

This research on Psycho-Social Factors Relating to Responsible Loan-works Behaviors of Lending Officers in Krungthai Bank PCL has 4 main purposes: 1) To study how each aspect of Situational variable, Psychological-Trait variable, and Psychological-State variable is related to Responsible Loan-works behaviors of Lending officers; 2) To study interactive influence between Situational variable and Psychological-trait variable on Responsible Loan-works behaviors of Lending officers; 3) To study interactive influence between Situational variable and Psychological-State variable on Responsible Loan-works behaviors of Lending officers; and 4) To study predictive power of Situational variable, Psychological-Trait variable, and Psychological-State variable jointly on Responsible Loan-works behaviors of Lending officers.

The sample in this research consisted of 198 lending officers from 12 departments at the Headquarter of Krungthai Bank PCL. Variables used in this study comprised 6 independent variables, namely: 2 situational variables, i.e. Official Professional Socialization and Unofficial Professional Socialization; 3 variables of Psychological-Trait, i.e. Future Orientation-Self controlled, Achievement Motive, and Ethical Reasoning; 1 variable of Psychological-State, i.e. Attitude toward Responsible Loan-works Behaviors. Dependent variables are Responsible Loan-works Behaviors, in 2 aspects of Responsibility to Self, and Responsibility to Organization.

Data analysis in the research utilized Pearson Correlation, Two-way Analysis of Variance, and Multiple-Regression Analysis for testing all 6 hypotheses.

Results of data analysis revealed that:

1) Situational variable, i.e. Official Professional Socialization; Psychological variables, i.e. Future Orientation-Self controlled, Achievement Motive, and Ethical

Reasoning; and Psychological-State variable, i.e. Attitude toward Responsible Loan-works Behaviors were positively correlated to Responsible Loan-works Behaviors. While the variable of Official Professional Socialization was negatively correlated to Responsible Loan-works Behaviors at the .05 level of statistical significance.

2) Responsible Loan-works Behaviors did not vary according to combined interaction between 2 independent variables of Official Professional Socialization and Attitude toward Responsible Loan-works Behaviors. But when considering each independent variable one at a time, it was found that Responsible Loan-works Behaviors varied according to Official Professional Socialization; and also varied according to Attitude toward Responsible Loan-works Behaviors. With consideration on Hypothesis no. 2 –which studies 2 independent variables in high and low groups, it was found that lending officers who had received high Official Professional Socialization and had high Attitude toward Responsible Loan-works Behaviors would have higher level of Responsible Loan-works Behaviors than officers who had received low Official Professional Socialization and had low Attitude toward Responsible Loan-works Behaviors.

3) Responsible Loan-works Behaviors did not vary according to combined interaction between 2 independent variables of Official Professional Socialization and Achievement Motive. But when considering each independent variable one at a time, it was found that Responsible Loan-works Behaviors varied according to Official Professional Socialization; and also varied according to Achievement Motive. With consideration on Hypothesis no. 3 –which studies 2 independent variables in high and low groups, it was found that lending officers who had received high Official Professional Socialization and had high Achievement Motive would have higher level of Responsible Loan-works Behaviors than officers who had received low Official Professional Socialization and had low Accomplishment Motivation.

4) Responsible Loan-works Behaviors did not vary according to combined interaction between 2 independent variables of Unofficial Professional Socialization and Ethical Reasoning. But when considering each independent variable one at a time, it was found that Responsible Loan-works Behaviors varied according to Unofficial Professional Socialization; and also varied according to Ethical Reasoning. With consideration on Hypothesis no. 4 –which studies 2 independent variables in high and low groups, no variance was found in the 2 groups of independent variables at the .05 level of statistical significance.



5) Responsible Loan-works Behaviors did not vary according to combined interaction between 2 independent variables of Unofficial Professional Socialization and Future Orientation-Self controlled. But when considering each independent variable one at a time, it was found that Responsible Loan-works Behaviors varied according to Unofficial Professional Socialization; and also varied according to Future Orientation-Self controlled. With consideration on Hypothesis no. 5 –which studies 2 independent variables in high and low groups, no variance was found in the 2 groups of independent variables at the .05 level of statistical significance.

6) When using all 6 independent variables jointly to predict Responsible Loan-works Behaviors, it was found that taken as a whole, the independent variables can jointly predict Responsible Loan-works Behaviors at 58.4%, the variable with the most predictive power being Achievement Motive ( $\beta = .417$ ). In sub-groups by bio-social characteristics, independent variables can also jointly predict Responsible Loan-works, in the same way as in the total group. Herein, in the long work-age groups and the female groups, the variable with the highest predictive power was Attitude toward Responsible Loan-works Behaviors ( $\beta = .535, .434$ ). in the short work-age groups and the male groups, the variable with the highest predictive power was Achievement Motive ( $\beta = .535, .434$ )

ปริญญานิพนธ์  
เรื่อง

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบของ  
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ของ

นางสาวมยุรฉัตร สุขดำรงค์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

วันที่ 15 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุษฎี โยเหล่า)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจุกุล)

กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ ดร.พรณี บุญประกอบ)

กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประทีป จินนี่)

## ประกาศคุณูปการ

สัมฤทธิ์ผลของปริญญาโทฉบับนี้เกิดจากความรู้ความเข้าใจในแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนวิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์อย่างกว้างขวางจากคณาจารย์ของสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร. ดุษฎี โยเหลา ประธานที่ปรึกษาปริญญาโท อาจารย์ ดร. ยุทธนา ไชยจุฑาล อาจารย์ ดร. พรรณี บุญประกอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประทีป จินนี กรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท ที่กรุณาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย กระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคุณค่าและประโยชน์ของปริญญาโทฉบับนี้ จะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและผลักดันระบบการศึกษาของชาติไปสู่คุณภาพตามความคาดหวังของสังคมโดยรวม

มยุรฉัตร สุขดำรงค์

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	5
ตัวแปรที่ศึกษา .....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์.....	7
ความหมายของสินเชื่อ.....	7
ธุรกิจด้านสินเชื่อ บทบาทและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร พาณิชย์ไทย .....	8
กระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย.....	10
การวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ.....	12
ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมี ความรับผิดชอบ .....	15
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมี ความรับผิดชอบ .....	15
ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนกับพฤติกรรมกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมี ความรับผิดชอบ .....	19
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมี ความรับผิดชอบ .....	23
เหตุผลเชิงจริยธรรมกับพฤติกรรมกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมี ความรับผิดชอบ .....	25
เจตคติต่อพฤติกรรมกรรมการทำงานสินเชื่อกับพฤติกรรมกรรมการทำงานสินเชื่อ อย่างมีความรับผิดชอบ.....	27
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	32

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) นิยามปฏิบัติการ .....	33
สมมติฐานการวิจัย .....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง .....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา .....	49
การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง.....	50
การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....	59
5 การสรุปและอภิปรายผล .....	62
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน .....	65
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 1 .....	65
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 3 .....	66
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 4 .....	67
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 5 .....	68
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 2 .....	70
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 6 .....	72
ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ .....	74
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	75

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม .....	76
ภาคผนวก.....	82
ประวัติย่อผู้วิจัย .....	91

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง.....	47
2 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน จำแนกตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .....	48
3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์กับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความ รับผิดชอบ.....	49
4 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมใน การทำงานอย่างเป็นทางการและเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่าง มีความรับผิดชอบ .....	52
5 ตารางเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อ พิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและเจตคติ ต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ.....	53
6 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมใน การทำงานอย่างเป็นทางการและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ .....	54
7 ตารางเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อ พิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ.....	55
8 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมใน การทำงานอย่างไม่เป็นทางการและเหตุผลเชิงจริยธรรม .....	56
9 ตารางเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อ พิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและ เหตุผลเชิงจริยธรรม ในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ.....	53
10 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการถ่ายทอดทาง สังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน .....	58

## บัญชีตาราง (ต่อ)

บทที่	หน้า
11 ตารางเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ .....	59
12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร.....	60



## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- |   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | สรุปกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ.....        | 11 |
| 2 | ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ..... | 32 |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงิน (Financial Institution) ที่มีบทบาทและกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เนื่องจากสถาบันการเงินมีความสำคัญในการพัฒนาตลาดเงิน (Money Market) และตลาดทุน (Capital Market) ตามแนวระบบเศรษฐกิจปัจจุบัน โดยมีหน้าที่เป็นสื่อกลางทางการเงินด้วยการระดมเงินทุนจากผู้ถือหุ้นและเงินออมจากหน่วยเศรษฐกิจที่เกินดุล ได้แก่ เงินออมของบุคคลทั่วไป (Individual Saving) และเงินออมของธุรกิจ (Business Saving) แล้วนำเงินออมดังกล่าวไปให้สินเชื่อแก่ประชาชนหรือหน่วยเศรษฐกิจที่ขาดดุลกู้ยืมไปใช้จ่ายในการบริโภคหรือลงทุน ด้วยเหตุนี้ สถาบันการเงินจึงมีสภาพอยู่ 2 สถานะ คือ เป็นลูกหนี้ของผู้มีเงินออม และเป็นเจ้าหนี้ของผู้กู้เงิน การดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์จัดอยู่ในประเภทของการค้าและบริการ โดยธนาคารพาณิชย์มีจุดที่แตกต่างกับการดำเนินธุรกิจทั่ว ๆ ไป โดยที่เห็นได้ชัดเจน คือ มีสินค้าเป็นเงิน และสินค้าที่เป็นเงินของธนาคารพาณิชย์อยู่ในลักษณะของการขายบริการในรูปของการให้สินเชื่อ ซึ่งตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 (แก้ไขเพิ่มเติม) ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2522 ได้บัญญัติคำจำกัดความไว้ว่า "ให้สินเชื่อ หมายความว่า ให้กู้ยืมซื้อ ซื้อลด รับช่วงซื้อลดตัวเงิน เป็นเจ้าหนี้เนื่องได้เงินตามภาระผูกพันตามเล็ดเตอร์ออฟเครดิต" ซึ่งเมื่อธนาคารพาณิชย์ได้ขายบริการ คือ ให้สินเชื่อแก่ลูกค้าไปแล้วจะต้องได้เงินต้นกลับคืนมาครบพร้อมด้วยผลประโยชน์ อันหมายถึง ดอกเบี้ย ตามข้อตกลงหรือสัญญาโดยมี จุดมุ่งหมายที่จะต้องไม่ให้เกิดการสูญเสียหรือสูญเสียน้อยที่สุด (ชินินทร์ พิทยาวิวิช. 2533 : 5)

ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ประเทศไทยได้ประสบวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงกระทั่งต้องขอความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) ในรูปของโครงการเงินเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจ ซึ่งวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคารพาณิชย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งขาดเสถียรภาพ รวมถึงต้องประสบปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loans : NPL) มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากลูกหนี้ของธนาคารไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ สาเหตุสำคัญที่ทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้และทำให้สถาบันการเงินขาดเสถียรภาพ ก็คือ "ปัญหาลูกหนี้ด้อยคุณภาพ" (อารีย์ เชื้อเมืองพาน. 2543 : 76) ดังนั้นเพื่อความมีเสถียรภาพดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจึงสร้างมาตรการโดยมุ่งเน้นการจัด

โครงสร้าง และระบบการบริหาร (Organization and Management) ให้มีความคล่องตัวและเป็นระบบที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบริหารสินเชื่อ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงต้องยึดถือ นโยบายป้องกันเงินลงทุน (Defensive Policy) เพื่อลดความเสี่ยง (Minimizing Risk) ให้อยู่ในขอบเขตจำกัดตามความสามารถที่ธนาคารพาณิชย์จะเสี่ยงต่อการขาดทุนได้ ซึ่งการที่จะดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าวนี้ได้ก็จะต้องมีการวิเคราะห์สินเชื่อ (Credit Analysis) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเงินทุนที่อนุมัติให้กู้ยืมหรือให้สินเชื่อแก่บุคคลทั่วไปหรือธุรกิจ มีอัตราการเสี่ยงน้อยที่สุด (ชินนทร์ พิทยาวิวิธ. 2533 : 5) โดยมีเจ้าหน้าที่สินเชื่อ (Credit Officer) หรือ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ (Credit Analysis) ของธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ให้การต้อนรับ แนะนำ เสนอขายบริการ ทำการตรวจสอบฐานะ และวิเคราะห์การให้สินเชื่อ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ขายบริการสินเชื่อได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกันจะเป็นการช่วยสนับสนุนการดำเนินกิจการของ ลูกค้าด้วย จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง และจะต้องเป็นบุคคลที่มีปฏิภาณไหวพริบ มีความกระตือรือร้น และขยันหมั่นเพียรในการทำงาน อีกทั้งต้องมีความละเอียดถี่ถ้วนในการหาข้อมูล และนำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์กลั่นกรอง ตลอดจนต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และใช้ความรู้ความสามารถวิเคราะห์แผนงานของธุรกิจต่าง ๆ ที่ขอสินเชื่อด้วยความรับผิดชอบและซื่อสัตย์สุจริตไม่เห็นแก่อามิสสินจ้าง (ชินนทร์ พิทยาวิวิธ. 2533 : 5) คุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมหมายถึง เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร จะต้องเป็นผู้มีความรับผิดชอบ ซึ่งความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะทางจริยธรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความเป็นผู้มีวุฒิภาวะด้านอุปนิสัย และเป็นส่วนประกอบที่สำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตในสังคม ถ้าทุกคนรับผิดชอบต่อบทบาทของตนเองเป็นอย่างดีย่อมทำให้สังคมนั้นมีความเจริญรุ่งเรือง ประเทศชาติก็พัฒนาไปได้ด้วยดี (ละม้ายมาศ ศรศักดิ์ และจรรยา สุวรรณทัต. 2510 : 112) หากเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารปฏิบัติหน้าที่โดยขาดความรับผิดชอบต่อ ละเลยต่อหน้าที่ และมองข้ามข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์สินเชื่อ ขาดความซื่อสัตย์ เห็นแก่อามิสสินจ้าง สินบน และของรางวัล จะส่งผลให้การปล่อยสินเชื่อหลวม มีหนี้เสียมากอันเป็นผลเสียหายโดยตรงต่อธนาคาร และอาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวมได้

ดังนั้นปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อจะสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายขององค์กรหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของบุคลากรนั้น ๆ ในหน่วยงาน และพบว่า สาเหตุหลักมักมาจากการที่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีเจตคติที่ไม่ดีต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายหรือขาดการถ่ายทอดความรู้ ความคิด คำนิยม อุดมการณ์ และวิธีการปฏิบัติงานที่ดี จากหัวหน้างานหรือบุคลากรอื่นในองค์กร (ดุสิต น้ำฝน. 2529) เช่นเดียวกันการสร้างเสริมให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบนั้น

กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานย่อมเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งต้องอาศัยการปลูกฝังและเปลี่ยนแปลงทั้งความรู้ ความคิด เจตคติ และความเชื่อต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดการรับรู้ระบบการทำงาน สังคม และวัฒนธรรมขององค์กร ทั้งนี้เมื่อเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อของธนาคาร ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานที่ดีย่อมทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนความรู้ ความคิด และเจตคติ อันจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณภาพ โดยมีจิตลักษณะของบุคคลเป็นแกนกลางในการกำหนดพฤติกรรมมนุษย์และถือเป็นปัจจัยสำคัญซึ่งจะมีผลต่อการกระทำหรือพฤติกรรมโดยทั่วไป และพฤติกรรมการทำงานของบุคคล (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2527) อันหมายรวมถึงพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีจริยธรรมด้านความรับผิดชอบของพนักงาน สิ้นเชื่อด้วยเช่นเดียวกัน

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาเพื่อหาปัจจัยเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อ และอำนาจในการทำนายพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ดังกล่าว โดยพิจารณาจากปัจจัยเชิงสาเหตุ 2 ด้าน คือ ปัจจัยภายนอกหรือสถานการณ์ทางสังคม และปัจจัยภายในหรือจิตลักษณะของบุคคล ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวทางตามแนวคิดปฏิสัมพันธ์นิยมของแมกนัสสันและเอนด์เลอร์ (An Interaction Model of Behavior) (Magnusson & Endler.1977 : 3-31) เพื่อเป็นพื้นฐานประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการกำหนดปัจจัยเชิงเหตุในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อ โดยตัวแปรสถานการณ์สังคม ประกอบด้วย การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตัวแปรจิตลักษณะ ประกอบด้วย ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีอำนาจ คือ เพศ และอายุการทำงาน ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับครั้งนี้จะเป็นองค์ความรู้สำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านสิ้นเชื่อของธนาคารพาณิชย์ต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีอำนาจเพียงใด
2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะเดิมว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีอำนาจเพียงใด

3. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตตามสถานการณ์ว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

4. เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ร่วมกันมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

2. สามารถใช้ข้อมูลเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาจิตลักษณะและทักษะที่สำคัญในการจัดการกับลักษณะสถานการณ์ที่เอื้ออำนวยเพื่อนำไปสู่การเพิ่มพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร รวมถึงเป็นเครื่องมือชี้แนะแนวทางในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาองค์ความรู้ของพนักงานธนาคาร

3. ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการศึกษาวิจัยเชิงลึกต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมตามแนวคิดปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) ของแมคนัสสันและเอนด์เลอร์ (Magnusson & Endler, 1977 : 3-31) และแนวคิดตามทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม (ดวงเดือน พันธมนาวิน, 2538) เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการประมวลเอกสารและกำหนดตัวแปรเชิงเหตุในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ โดยมุ่งเน้นการศึกษาเพื่ออธิบายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบตามแนวปฏิสัมพันธ์แบบกลไก (Mechanical Interaction) อันเป็นการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของพฤติกรรมเป้าหมายจากปฏิสัมพันธ์ร่วมระหว่างจิตลักษณะกับสถานการณ์ของบุคคลเท่านั้น โดยแบ่งกลุ่มปัจจัยเชิงเหตุเป็น 3 ประเภท กล่าวคือ

(1) สถานการณ์ทางสังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและเอื้อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ประกอบด้วย การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน แบ่งออกเป็นการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ โดยการฝึกอบรม ปรุมนิเทศ หรือการประชุมต่าง ๆ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ อันมีสาเหตุมาจากการปฏิสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยการพูดคุยปรึกษาหารือ ชี้แนะ แนะนำ และการเลียนหรือทำตามแบบอย่าง

(2) จิตลักษณะเดิมของบุคคล หมายถึง ลักษณะจิตใจที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เป็นลักษณะที่สะสมในตัวบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบันค่อนข้างคงที่ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของสถานการณ์ปัจจุบัน ประกอบด้วย ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม

(3) จิตตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นจิตลักษณะอันมีสาเหตุร่วมกันระหว่างสภาพแวดล้อมและจิตลักษณะเดิมของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อความแปรเปลี่ยนของพฤติกรรม

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสินเชื่อในสำนักงานใหญ่ จำนวน 12 ฝ่าย ประกอบด้วย (1) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อโครงการ (2) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อโครงการ (3) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อธุรกิจการเกษตร (4) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจการเกษตร (5) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่ออุตสาหกรรม (6) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่ออุตสาหกรรม (7) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อพาณิชย์กรรม (8) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อพาณิชย์กรรม (9) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อบริการ (10) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อบริการ (11) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อก่อสร้างและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และ (12) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อก่อสร้างและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 198 คน

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บจม. ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสินเชื่อในสำนักงานใหญ่จาก 12 ฝ่ายงานข้างต้น จำนวนทั้งสิ้น 198 คน

#### ตัวแปรที่ศึกษา

##### 1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

###### 1.1 สถานการณ์ทางสังคม ได้แก่

1.1.1 การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ

1.1.2 การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ

###### 1.2 จิตลักษณะเดิม ได้แก่

1.2.1 ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

1.2.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

### 1.2.3 เหตุผลเชิงจริยธรรม

#### 1.3 จิตตามสถานการณ์ ได้แก่

##### 1.3.1 เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ทั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง

2.2 ด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร

3. ตัวแปรแบ่งกลุ่ม ได้แก่ เพศ และ อายุการทำงาน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ บจม.ธนาคารกรุงไทย ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังรายละเอียดตามลำดับต่อไปนี้

#### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

ดาร์นี พุทรวินบูลย์ (2543:1) ได้กล่าววาระระบบเศรษฐกิจของโลกมนุษย์ได้มีวิวัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจเพื่อสนองความต้องการของตนเอง และชุมชนโดยเริ่มตั้งแต่การแลกเปลี่ยนสิ่งของกัน (Bater System) มาเป็นการใช้สื่อกลางการแลกเปลี่ยนจากแร่ธาตุที่คงทนมาเป็นเหรียญและเงินกระดาษ จนที่สุดถึงการนำสินเชื่อเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกก่อให้เกิดการขยายตัวทางการค้าและเศรษฐกิจตลอดจนถึงการพัฒนาาระบบธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญทางเศรษฐกิจให้เป็นแหล่งกลางระหว่างผู้ออกกับผู้ลงทุนด้วย สำหรับสินเชื่อนั้นได้รับเข้ามามีบทบาทมากขึ้นตั้งแต่ ค.ศ.1300 เป็นต้นมา เพราะมนุษย์เริ่มมีการคิดค่าตอบแทน คือ ดอกเบี้ยจากการติดต่อขายสินค้าหรือกู้ยืมเงินระหว่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการที่ทรัพยากรทางธรรมชาติมีอยู่อย่างจำกัด ในขณะที่ความจำเป็นในการดำรงชีพและการอยู่รอดในสังคมยังมีอยู่และมีมากด้วย การมีสินเชื่อในสังคมโดยอ้อมสะท้อนให้เห็นถึงความมีศีลธรรมของสังคมนั้น อย่างไรก็ตามการใช้สินเชื่อที่เกินตัวและผิดวัตถุประสงค์อาจมีผลถึงขั้นล้มละลายได้ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาถึงหลักการจัดการสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพอันจะทำให้บรรลุเป้าหมายหลักของกิจการ ด้วยการกำหนดเป้าหมายของการจัดการสินเชื่อไว้ดังนี้ การรักษาสภาพคล่อง (Liquidity Objective) และการทำกำไร (Profitability Objectives) โดยให้ความเสี่ยง (Risk) และต้นทุนในการจัดการสินเชื่อ (Cost) ต่ำที่สุด (Minimized risk and cost)

#### ความหมายของสินเชื่อ

วังสิต ยี่ตัน (2546:28) ได้อธิบายความหมายของสินเชื่อ (Credit) ว่ามีที่มาจากคำภาษาลาตินว่า Credere แปลว่า to trust หรือ to believe และนักวิชาการบางท่านกล่าวว่ามาจากคำภาษาลาติน Credo ซึ่งเป็นคำผสมระหว่างคำภาษาสันสกฤต Crad แปลว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ กับคำภาษาลาติน do แปลว่า ทำให้เกิดหรือมอบ จะเห็นได้ว่าที่มาของคำว่าสินเชื่อ นั้นมาจากรากฐานเดียวกันคือ ความเชื่อถือและไว้วางใจ จึงได้มีผู้กำหนดความหมายของสินเชื่อไว้หลายลักษณะ ดังนี้



ในแง่การค้า สินเชื่อ หมายถึง ความเชื่อถือที่ผู้ขายมีต่อผู้ซื้อ และยอมมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อไปก่อนโดยไม่ต้องชำระเงินสด แต่มีสัญญาการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการนั้นในวันข้างหน้าตามการตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งก่อให้เกิดภาวะความเป็นลูกหนี้และเจ้าหนี้ตามมา

ในแง่ของผู้บริโภค สินเชื่อ หมายถึง ความสามารถที่จะได้สินค้าหรือบริการไปก่อนโดยตกลงว่าจะนำเงินมาชำระสินค้าหรือบริการในวันข้างหน้า

ในแง่ของสถาบันการเงิน สินเชื่อ หมายถึง บริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงินที่ก่อให้เกิดรายได้หลักแก่สถาบันการเงิน และมีความสำคัญที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบกระเทือนต่อระบบธุรกิจของชุมชนเป็นอย่างยิ่งด้วย

วานิช พูลรังกาญจน์ (2530:44) ได้อธิบายความหมายของคำว่า “เครดิต” นั้นเราใช้ทับศัพท์กันจนเคยและเข้าในกันทั่วไปแต่ในคำแปลภาษาไทยว่า “สินเชื่อ” หมายถึง เชื่อใจโดยการให้นำสิ่งของไปได้ก่อนโดยการชำระเงินภายหลัง ซึ่งการค้าในยุคปัจจุบันใช้กันมากที่สุด

สุรตน์ ศรีสุวรรณไพฑ (2527:10) ได้อธิบายคำว่า สินเชื่อหรือ เครดิต ในทางการเงิน หมายถึง เงินที่ธนาคารหรือสถาบันการเงินต่าง ๆ ให้กู้หรือเบิกเกินบัญชี หรือที่ซื้อลดตัวเงิน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปสาระสำคัญ สำหรับความหมายของสินเชื่อว่า คือความไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ในการที่จะให้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขเวลาการชำระเงินในอนาคต

### ธุรกิจด้านสินเชื่อ บทบาท และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ไทย

ระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นระบบธนาคารสาขา ซึ่งระบบการธนาคารสาขา หมายถึง ระบบของธนาคารที่มีการดำเนินกิจการอย่างกว้างขวางเป็นธนาคารขนาดใหญ่ ตั้งดำเนินกิจการไม่ก็ราย แต่มีที่ทำการมากกว่า 1 แห่ง โดยเปิดเป็นสาขาในท้องถิ่นต่าง ๆ กระจายไปทั่วประเทศและอาจมีสาขาในต่างประเทศด้วย เพื่อเป็นการสนองความต้องการของสังคมเป็นสำคัญ ซึ่งประเทศไทยได้รับอิทธิพลมาจากระบบการธนาคารในประเทศอังกฤษ

วาริ หะวานนท์ (2539 : 14) กล่าวถึง การแบ่งหน้าที่ของสาขาธนาคารโดยมากมักจะมีความคล้ายคลึงกับสำนักงานใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสินเชื่ออันเป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญของทั้งสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคาร โดยหน้าที่ด้านสินเชื่อจะมีความเกี่ยวข้องการให้กู้ยืมเงินแก่ลูกค้า ซึ่งจะเป็นระบบการดำเนินการตั้งแต่รับคำขอกู้ยืมเงินและจัดทำหลักฐานประกอบการพิจารณาอนุมัติ การวิเคราะห์และการประเมินฐานะของลูกค้า เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลเชิงวิเคราะห์นำเสนอผู้จัดการหรือผู้มีอำนาจจากสำนักงานใหญ่ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตามอำนาจที่กำหนดไว้ รวมถึงการกำกับ ติดตาม และดูแลฐานะการเงินของลูกค้า ความเคลื่อนไหวทางบัญชี และการปฏิบัติตามสัญญา ตลอดถึงการดำเนินการทวงถามลูกหนี้ให้ชำระหนี้เมื่อครบ

กำหนดและการติดตามเร่งรัดหนี้ที่ต่ำกว่ามาตรฐาน และเกี่ยวข้องถึงการจัดทำสรุปรูปเพื่อส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมายสำนักงานใหญ่ดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

ทั้งนี้ สามารถแบ่งประเภทธุรกิจสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ออกเป็น 4 ลักษณะสำคัญ กล่าวคือ (1) สินเชื่อธุรกิจ (Business Loans) หมายถึง สินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ (2) สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค (Consumer Loans) หมายถึง สินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล อาทิ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏและธนวัฏพิเศษ เป็นต้น (3) สินเชื่อที่ใช้หมุนเวียน (Revolving Credits) หมายถึง สินเชื่อที่ให้ลูกค้าใช้หมุนเวียนได้ภายในวงเงิน ระยะเวลา และเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในสัญญา อาทิ เงินเบิกเงินเกินบัญชี การรับซื้อหรือซื้อลดตั๋วเงินทางการค้า การออกหนังสือค้ำประกัน และการรับรองหรือรับอวัลตั๋วเงิน เป็นต้น และ (4) สินเชื่อที่ไม่ใช้หมุนเวียน (Non-revolving Credits) หมายถึง สินเชื่อที่ให้ลูกค้าใช้ภายในวงเงิน ระยะเวลา และเงื่อนไขตามที่ระบุในสัญญา โดยไม่สามารถใช้หมุนเวียนในจำนวนที่ได้เบิกใช้ไปแล้ว เช่น เงินให้กู้ เป็นต้น

ด้วยหน้าที่ด้านธุรกิจสินเชื่อเป็นภารกิจสำคัญ ดังนั้นการพิจารณาบุคคลเพื่อทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่หรือพนักงานด้านสินเชื่อจึงมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน เนื่องจากจะต้องเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดทำธุรกรรมด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ อันเป็นภารกิจหนึ่งที่น่ามาซึ่งผลกำไรในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ชินินทร์ พิทยาวิวิช (2533 : 5) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อ (Credit Officer) หรือเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ (Credit Analysis) จะเป็นผู้ให้การต้อนรับ แนะนำ เสนอขายบริการ การตรวจสอบฐานะ และวิเคราะห์การให้สินเชื่อ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ได้ขายบริการสินเชื่อที่เหมาะสม ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือวิเคราะห์สินเชื่อจะต้องมีความรู้ความเข้าใจระเบียบและกฎเกณฑ์เพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้อง มีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ ต้องมีความสามารถในการพิมพ์และเก็บเอกสารสัญญาให้ถูกต้อง

ทั้งนี้ บจก.ธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ที่สำคัญได้กำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อของธนาคาร 11 ประการ ดังนี้ (1) เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องมีความรู้ในเรื่องการวิเคราะห์และพิจารณาสินเชื่อ (2) เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องมีความซื่อสัตย์ ขยันและสุจริต (3) เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องมีความกระตือรือร้น ตื่นตัว และทันต่อเหตุการณ์ (4) เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องรู้จักขวนขวายหาความรู้ (5) เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องมีผู้ที่มีหลักการและเหตุผล (6) เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องมีความมั่นใจในตนเอง และมีความกล้าที่จะตัดสินใจ (7) เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องมีทักษะในการพูดเจรจา รวมถึงการเจรจาต่อรอง (8) เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องมีไหวพริบดี และทันต่อลูกค้า (9) เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องไม่มีอคติกับบุคคลฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (10) เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องมีแนวคิดทางธุรกิจเข้าใจลักษณะธุรกิจ และ (11) เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องยึดถือระเบียบและนโยบายของธนาคาร

## กระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

กระบวนการสินเชื่อ เป็นการบริหารการปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้องและรวดเร็ว อนุมัติสินเชื่ออย่างมีคุณภาพ รักษาและปรับปรุงคุณภาพของสินเชื่อต่อเนื่องตลอดเวลา โดยมีกระบวนการในการปฏิบัติงานดังนี้ (คู่มือการปฏิบัติงาน (User Manual) : การพิจารณาสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย)

### 1. การสัมภาษณ์ ตรวจสอบเอกสารและบันทึกแบบคำขอกู้

ดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และวงเงินที่ลูกค้าต้องการ ให้คำปรึกษาโดยแนะนำประเภทสินเชื่อที่เหมาะสมให้กับลูกค้า ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มคำขอกู้ (Application) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการกรอกเอกสารและตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน ตามรายละเอียดในใบคำขอของสินเชื่อแต่ละประเภท และบันทึกแบบคำขอกู้ลงในระบบ

### 2. การวิเคราะห์สินเชื่อ (Analysis)

ประเมินคำขอสินเชื่อ จากวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อของลูกค้า ศึกษาลักษณะของธุรกิจ ผลประกอบการ วิเคราะห์ข้อมูลตัวเลข จัดทำ Cash Flow เพื่อวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า

### 3. การพิจารณาอนุมัติ (Approval)

นำเสนอข้อมูลประกอบการขอสินเชื่อของลูกค้าต่อคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อลงนามในหนังสืออนุมัติ รวมถึงส่งจดหมายของผลการอนุมัติให้ลูกค้าทราบ

### 4. การตรวจสอบเอกสารหลักฐาน (Documentation)

ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องเป็นจริงและความสมบูรณ์ของเอกสารหลักฐานของลูกค้า พิจารณาวงเงินที่ลูกค้าขอกู้ว่าเหมาะสมหรือไม่ เปรียบเทียบเอกสารหลักฐานเพื่อขอลดวงเงินกู้หรือขอหลักประกันเพิ่ม บันทึกผลการพิจารณาต่อรองหลักประกันหรือวงเงินลงในตอนท้ายแบบบันทึก จัดตั้งแฟ้มลูกค้าเพื่อเก็บเอกสารหลักฐาน

### 5. การประเมินราคาหลักทรัพย์ (Appraisal)

ออกไปตรวจสอบสภาพหลักทรัพย์ หรือส่งเรื่องให้บริษัทภายนอกประเมินราคาหลักทรัพย์ จัดทำรายงานการตรวจสอบสภาพหลักทรัพย์ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมครั้งแรกขั้นต่ำตามที่ธนาคารกำหนดจากลูกค้า คำนวณราคาประเมินเปรียบเทียบกับวงเงินขอกู้ ถ้าวางเงินขอกู้ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ให้ดำเนินการเจรจาดูเรื่องกับลูกค้า

### 6. การจัดทำเอกสารสัญญา นิติกรรมจำนอง และการเบิกจ่ายเงินกู้

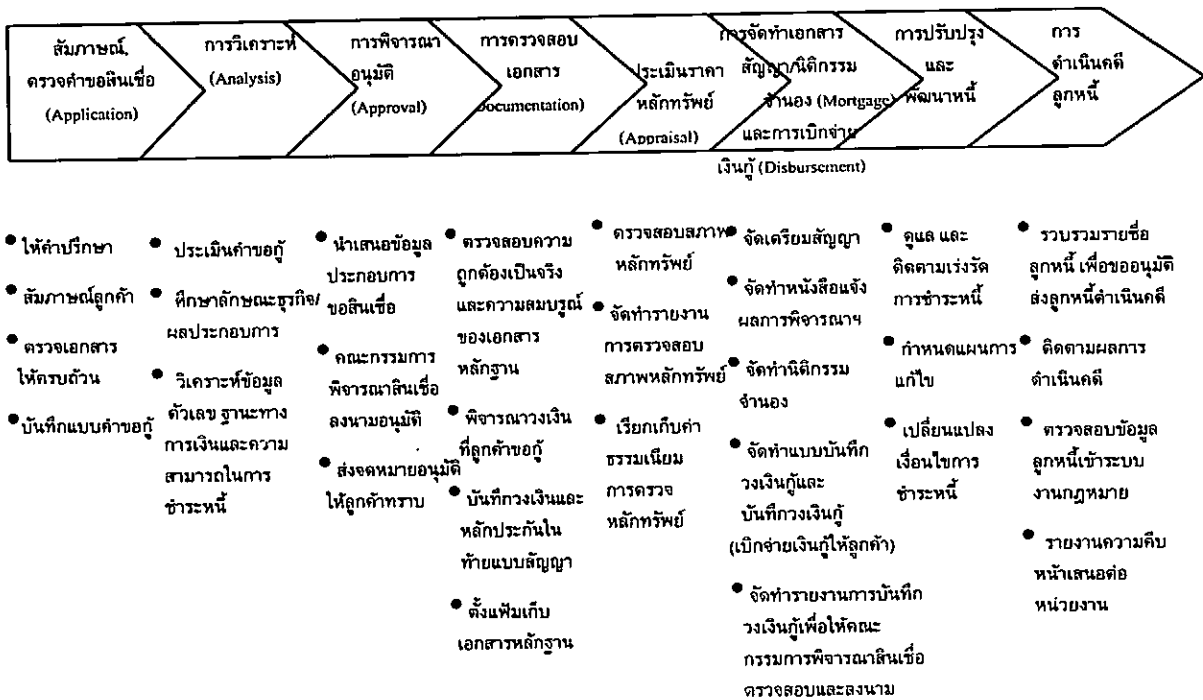
จัดเตรียมเอกสารสัญญาต่าง ๆ ตามประเภทของเงินกู้และหลักประกันเพื่อให้ลูกค้านาม จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อ นัดวันกับลูกค้าเพื่อทำนิติกรรมจำนอง จัดเตรียมเอกสารสำหรับการทำนิติกรรมจำนอง ออกไปดำเนินการนิติกรรมจำนอง ณ สำนักงานที่ดิน จัดทำแบบบันทึกวงเงินกู้และบันทึกวงเงินกู้ (เบิกจ่ายเงินกู้ให้ลูกค้า) จัดทำรายงานการบันทึกวงเงินกู้เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อตรวจสอบและลงนาม

### 7. การปรับปรุงและพัฒนาหนี้

ดูแลและติดตามเร่งรัดการชำระหนี้ กำหนดแผนการแก้ไข เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขข้อตกลงของการชำระหนี้ใหม่ เพื่อให้ลูกค้ามีความสามารถในการชำระหนี้

### 8. การดำเนินคดีลูกหนี้

รวบรวมรายชื่อลูกหนี้เพื่อขออนุมัติส่งลูกหนี้ดำเนินคดี ติดตามผลการดำเนินคดี ตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้เข้าระบบงานกฎหมาย จัดทำรายงานความคืบหน้าเสนอต่อหน่วยงานสรุปกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ตามภาพประกอบ



ภาพประกอบ 1 : สรุปกระบวนการปฏิบัติงาน

## การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

ด้วยธุรกรรมด้านสินเชื่อมีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับผลปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ด้านสินเชื่อ ผู้วิจัยจึงมีความมุ่งมั่นศึกษาพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของ บจม.ธนาคารกรุงไทย โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ อันสอดคล้องกับจรรยาบรรณการทำงานและแนวทางปฏิบัติของพนักงานธนาคารที่ก่อให้เกิดความมั่นคงและความสำเร็จจามวัตถุประสงค์ของธนาคาร

ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีหลัก 2 แนวคิดสำคัญในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคล ประกอบด้วย (1) แนวคิดปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) (Magnusson & Endler. 1977 : 3-4) และ (2) ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2538) นอกจากนี้เพื่อให้การกำหนดนิยามของตัวแปรตามมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อสอบถามถึงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่สินเชื่อของ บจม. ธนาคารกรุงไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบดังกล่าว

โดยจากการศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมมนุษย์สามารถศึกษาได้จากสาเหตุจากปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ (1) ปัจจัยภายในตัวบุคคล อาทิ ลักษณะทางจิตใจ และ (2) ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล อาทิ สภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม โดยทั่วไปมีแนวการวิเคราะห์จะใช้แนวคิดใดแนวคิดหนึ่งใน 4 แนวคิด คือ (1) แนวคิดที่เน้นจิตลักษณะ (Trait Model) คือเน้นลักษณะภายในตัวบุคคลที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรม (2) แนวคิดการวิเคราะห์พลวัตทางจิต (Psychodynamic Model) เป็นแนวคิดที่มุ่งศึกษาโครงสร้างทางจิตที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรม (3) แนวคิดสถานการณ์นิยม (Situational Model) เป็นแนวคิดที่เน้นถึงอิทธิพลของสถานการณ์ ภายนอกที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรม และ (4) แนวคิดปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) เป็นแนวคิดที่เน้นความสำคัญของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ (งามตา วนินทานนท์. 2536 : 9) ทั้งนี้เป็นแนวคิดที่เน้นความสัมพันธ์หลายทิศทางระหว่างบุคคลกับสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม โดยปฏิภิกิริยาที่เกิดขึ้นมีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องกัน เนื่องจากปัจจัยภายนอกของบุคคลไม่สามารถอธิบายถึงพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลได้อย่างชัดเจน ดังนั้นการอธิบายด้วยปัจจัยภายในบุคคลประกอบด้วยกันจึงจะเพียงพอในการอธิบายถึงพฤติกรรมของบุคคลโดยพฤติกรรมที่แท้จริงของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากการกระทำของกระบวนการต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์หลายทิศทาง หรือเป็นผลสะท้อนกลับระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ที่บุคคลเผชิญอยู่ (Magnusson & Endler. 1977 : 3-4) /

แนวคิดปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism model) จึงเป็นอธิบายกระบวนการรวมกันระหว่างปัจจัยแทรกซ้อนของบุคคล ปัจจัยปฏิภิกิริยาของบุคคล และสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่

บุคคลในโครงสร้างนั้น และเพื่ออธิบายพัฒนาการของพฤติกรรมของบุคคลตลอดจนการคงไว้ซึ่งพฤติกรรมนั้นด้วย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้แนวทฤษฎีวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมตามแนวคิดปฏิสัมพันธ์นิยม (An Interactionism Model of Behavior) เป็นแนวทางเบื้องต้นในการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังอาศัยทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม (ดวงเดือน พันธมนาวิน. 2538) เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรทางจิตที่เกี่ยวข้อง โดยทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมเกิดจากการประมวลผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมต่าง ๆ ของคนไทย ทั้งเด็กและผู้ใหญ่ อายุตั้งแต่ 6 - 60 ปี จำนวนมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นคนไทยที่ถูกศึกษารวมหลายพันคนทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด โดยผู้ที่มีพฤติกรรมในปริมาณที่ต่างกันอย่างมาเปรียบเทียบกันนี้ จะต้องเป็นผู้ที่อยู่ในสถานการณ์เดียวกันหรือคล้ายคลึงกันด้วย เพื่อศึกษาอิทธิพลทางจิตใจต่อพฤติกรรมเป็นสำคัญ ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมมี 3 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นดอกและผลของต้นไม้ ส่วนลำต้นและส่วนราก ในส่วนแรกคือ ดอกและผล แสดงถึงพฤติกรรมคนดีและคนเก่ง ซึ่งหมายถึง การไม่เบียดเบียนตนเอง การไม่เบียดเบียนผู้อื่น รับผิดชอบต่อหน้าที่ และอาสาพัฒนาสังคม ผลที่เป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ที่น่าปรารถนานี้มีสาเหตุอยู่ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกสาเหตุทางจิตใจที่เป็นส่วนลำต้นของต้นไม้อันประกอบไปด้วยจิตลักษณะ 5 ด้าน คือ (1) เหตุผลเชิงจริยธรรม (2) การมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเอง (3) ความเชื่ออำนาจในตน (4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ (5) ทศนคติ คุณธรรมและค่านิยม(ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น ๆ ถ้าต้องการเข้าใจอธิบาย ทำนาย และพัฒนาพฤติกรรมชนิดใดจะต้องใช้จิตลักษณะบางด้าน หรือทั้ง 5 ด้านนี้ประกอบกันจึงจะเป็นผลดีที่สุด กลุ่มที่สอง คือ สาเหตุทางจิตใจที่เป็นรากของลำต้น ซึ่งเป็นส่วนที่สามของต้นไม้จริยธรรมมี 3 ด้านคือ (1) สติปัญญา (2) ประสบการณ์ทางสังคม และ (3) สุขภาพจิต จิตลักษณะทั้งสามนี้อาจใช้เป็นสาเหตุของการพัฒนาจิตลักษณะ 5 ประการที่ลำต้นของต้นไม้ก็ได้ กล่าวคือ บุคคลจะต้องมีลักษณะพื้นฐานทางจิตใจ 3 ด้านดังกล่าว อยู่ในสภาพแวดล้อมทางบ้าน ทางโรงเรียน และทางสังคมที่เหมาะสม จึงจะสามารถพัฒนาจิตลักษณะ 5 ประการ ได้อย่างสมบูรณ์ นอกจากนั้นบุคคลยังต้องมีความพร้อมที่จะรับการพัฒนาจิตลักษณะ 5 ด้านนี้โดยวิธีอื่น ๆ ด้วย ฉะนั้นจิตลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ จึงเป็นสาเหตุของพฤติกรรมคนดีและคนเก่งนั่นเอง นอกจากนี้จิตลักษณะ 3 ประการที่รากอาจเป็นสาเหตุร่วมกับจิตลักษณะ 5 ประการที่ลำต้น เพื่อใช้อธิบาย ทำนาย และพัฒนาพฤติกรรมได้ (ดวงเดือน พันธมนาวิน. 2538 : 3-4)

โดยจากการศึกษาพบว่าความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่มีความสำคัญและจำเป็นยิ่งต่อการดำรงชีวิตในสังคมหากทุกคนในสังคมรู้จักรับผิดชอบต่อหน้าที่แล้ว ก็ย่อมจะทำให้เกิดสันติตลอดจนความเจริญงอกงามขึ้นในสังคม (วารี ศิริเจริญ. 2536 : 3) โดยมีผู้ให้ความหมายและลักษณะของพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานไว้ต่าง ๆ ดังนี้ นิภา วิจิตรศิริ (2525 : 4) กล่าวว่า พฤติกรรมความรับผิดชอบต่อ หมายถึง การตั้งใจที่จะ

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพากเพียรพยายามและละเอียดรอบคอบเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รักษาสิทธิและหน้าที่ของตน ยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในด้านดีและด้านเสีย อีกทั้งยังพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น คณิงรัตน์ ลาโพธิ์ (2538 : 38) กล่าวว่า พฤติกรรมความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ทั้งต่อตนเองและสังคมด้วยความผูกพัน ความพากเพียรพยายาม และละเอียดรอบคอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสีย ไม่ว่าจะกระทำผิดหรือถูก ไม่ปิดความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น ทั้งพร้อมพยายามที่จะปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น จุรีรัตน์ นันทยทวิกุล (2538 : 24) และจินตนา ธนวิบูลย์ชัย (2540 : 12-13) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนว่า หมายถึง ความตั้งใจ เอาใจใส่ มีความละเอียดรอบคอบ มีการวางแผน ขยันหมั่นเพียร อดทนสู้ต่ออุปสรรค ไม่ย่อท้อ ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยงเพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ยอมรับผลการกระทำไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสียและพยายามปรับปรุงแก้ไขงานให้ดียิ่งขึ้น

/ ทั้งนี้จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน ผู้วิจัย พบว่า ปัจจุบันยังไม่มียานวิจัยโดยตรงที่เกี่ยวกับพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงานและศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในวัยทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อการเรียน ผู้วิจัยจึงเลือกประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ที่ผู้วิจัยคาดว่ามีความแตกต่าง ๆ ทั้งตัวแปรทางสภาพแวดล้อม อาทิ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน อย่างเป็นทางการ และอย่างไม่เป็นทางการ ตัวแปรลักษณะทางจิต อาทิ ลักษณะมุ่งอนาคต-ความมุ่งมั่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อ อย่างมีความรับผิดชอบอันเป็นจิตร่วมกับสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ /

ดังนั้นจากแนวคิดธุรกิจด้านสินเชื่อ บทบาท และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ไทย รวมถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยข้างต้น ตลอดจนผลจากการสุ่มสอบถามข้อคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในการทำงานงานอย่างมีจริยธรรมด้านความรับผิดชอบ ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดนิยามของตัวแปรตาม กล่าวคือ พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ หมายถึง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ที่กระทำและ/หรือแสดงออกถึงการทำงานด้านการรับคำขอสินเชื่อ การตรวจสอบเอกสารและหลักฐาน เพื่อประกอบการขอสินเชื่อ การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า การนำเสนอข้อมูลประกอบการขอสินเชื่อ การตรวจสอบความถูกต้องเป็นจริงและความสมบูรณ์ของเอกสารหลักฐาน/หลักประกัน การตรวจสอบสภาพและประเมินราคาหลักทรัพย์ การจัดทำเอกสารสัญญาสินเชื่อ การเก็บรักษาเอกสารสัญญาและหลักทรัพย์ประกันทุกชนิด การติดตามทวงหนี้ การปรับปรุงหนี้ที่เกิดกำหนดชำระและหนี้ที่กำลังจะดำเนินคดี

ตลอดจนการจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานการบังคับบัญชาต่อไป โดยผู้วิจัยได้จัดแบ่งพฤติกรรมความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อดังกล่าว 2 ด้าน กล่าวคือ

(1) ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่กระทำและ/หรือแสดงออกถึงความพยายามในการศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความตั้งใจ การเอาใจใส่ ความอดทนต่อสู้กับอุปสรรคและปัญหา การไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานแล้วเสร็จ รวมถึงเป็นผู้รู้จักวางแผนการปฏิบัติงานอย่างมีจุดมุ่งหมาย ความพยายามปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนการยอมรับผลของการกระทำของคนที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย

(2) ความรับผิดชอบต่อองค์กร หมายถึง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่กระทำและ/หรือแสดงออกถึงการทำงานที่ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยยึดมั่นตามระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและข้อกำหนดต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงเป็นผู้ใช้และรักษาทรัพย์สินขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่นำไปใช้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว รักษาข้อมูลความลับ แผนธุรกิจ ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กร

### **ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ**

ในการศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ บจม. ธนาคารกรุงไทยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นเป็นแนวทางหลักในการประมวลเอกสารและงานวิจัยเพื่อกำหนดปัจจัยที่คาดว่าจะมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ โดยปัจจัยเชิงเหตุที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน โดยศึกษาทั้งการถ่ายทอดทางสังคมอย่างเป็นทางการ และการถ่ายทอดทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการ จิตลักษณะเดิม ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

ผู้วิจัยขอกล่าวรายละเอียดเป็นลำดับดังนี้

#### **การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ**

การถ่ายทอดทางสังคม (Socialization) เป็นกระบวนการหรือวิถีทางที่บุคคลได้เรียนรู้ทักษะ ความรู้ ค่านิยม แรงจูงใจและบทบาทที่เหมาะสมกับตำแหน่งของเขาในกลุ่ม ถือได้ว่าเป็นกระบวนการซับซ้อนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลตลอดชีวิต (Lifelong Process) ตั้งแต่วัยทารก วัยทำงาน



ตราบจนกระทั่งวัยชรา ซึ่งขั้นตอนของกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมของบุคคลเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีความสัมพันธ์กับขั้นตอนของชีวิต (อ้อมเดือน สดมณีและคณะ. 2543 : 14 อ้างอิงจาก Stryker. 1980 : 64 ; Stryker & Statham. 1985 : 352) การถ่ายทอดทางสังคมจึงทำหน้าที่ในการธำรงรักษากลุ่มทางสังคม โดยการส่งเสริมการปรับเปลี่ยนตนเองของบุคคลให้เกิดพฤติกรรมที่สอดคล้องกับกลุ่ม การถ่ายทอดทางสังคมจึงมีผลดีต่อบุคคลและต่อสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์. 2532 : 2) นอกจากนี้/การถ่ายทอดทางสังคมทำให้สมาชิกในสังคมเกิดความผูกพันต่อสังคมในแง่ของการยึดถือคุณค่าของสังคม และแสดงพฤติกรรมที่แสดงถึงการดำเนินบทบาทความคาดหวังของสังคมโดยขึ้นอยู่กับคุณภาพการถ่ายทอดทางสังคมว่าจะสามารถถ่ายทอดและอบรมให้สมาชิกเรียนรู้และยอมรับต่อระบบ (ตุลิต น้ำฝน. 2519 : 16 ; อ้างอิงจาก Cuff & Payne. 1984 : 46-47) จำนง อติวัฒน์สิทธิ์ (2540 : 43) ได้กล่าวว่า ความหมายของการถ่ายทอดทางสังคมมีความหมาย 2 นัย คือ (1) การถ่ายทอดวัฒนธรรมทำให้บุคคลได้เรียนรู้วัฒนธรรม เช่น การใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน มารยาทสังคม และระเบียบประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น และ (2) การพัฒนาบุคลิกภาพ ทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน เนื่องจากสังคมแต่ละแห่งมีวัฒนธรรมไม่เหมือนกัน และกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมมีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพมากกว่าสภาพธรรมชาติ บุคคลจำเป็นต้องได้รับการถ่ายทอดทางสังคมเพื่อที่จะได้มีบุคลิกภาพ เช่นเดียวกับบุคคลอื่นและรู้จักระเบียบของสังคมหรือวัฒนธรรม โดยสรุปความหมายของการถ่ายทอดทางสังคม คือ/กระบวนการที่บุคคลยอมรับความรู้ บรรทัดฐาน ค่านิยม จนเกิดความผูกพันต่อกลุ่ม หรือสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ และแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องหรือเหมาะสมตามความคาดหวังต่อพฤติกรรมในกลุ่มหรือในสังคมที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่ โดยนัยนี้ การถ่ายทอดทางสังคมจึงเป็นกลไกการควบคุมทางสังคมที่ส่งผลถึงการดำรงอยู่ และการเปลี่ยนแปลงของสังคม ตลอดจนการถ่ายทอดวัฒนธรรมจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนรุ่นต่อไป การถ่ายทอดทางสังคมจึงเป็นกระบวนการซับซ้อนเกี่ยวข้องกับบุคคลตลอดช่วงชีวิตอย่างต่อเนื่องและสัมพันธ์กับขั้นตอนแต่ละขั้นของชีวิต ซึ่งกระบวนการนี้บุคคลากรในหน่วยงานจะได้รับโดยตรงและโดยอ้อมจากการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน

แนวคิดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน (Work Socialization) เป็นกระบวนการของการถ่ายทอดความรู้ในวัยผู้ใหญ่ เพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้และทักษะในการอาชีพนั้น ๆ รวมทั้งมีบุคลิกภาพตามบทบาทในการทำงาน มีเอกลักษณ์และความยึดมั่นผูกพันในอาชีพ กระบวนการนี้รวมถึงการที่บุคคลซึมซับวัฒนธรรมของอาชีพ ค่านิยม บรรทัดฐาน และจริยธรรมของอาชีพของตน รวมทั้งยกเลิกลักษณะบางอย่างทางสังคมที่เขา มีอยู่และเกิดลักษณะบางอย่างทางสังคมที่ถูกยึดถือโดยสมาชิกในอาชีพนั้น ๆ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานมุ่งเน้นที่กระบวนการถ่ายทอดลักษณะทางสังคมในการทำงานซึ่งเป็นกระบวนการในวัยผู้ใหญ่ มีการถ่ายทอดความรู้ระดับสูง โดยมุ่งไปที่การสอนบทบาทในทักษะเฉพาะ (Role-Specific Skill) มากกว่าค่านิยมโดยทั่ว ๆ ไป มีการฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะ เอกลักษณ์ และความยึดมั่น

ผูกพันตามบทบาทในอาชีพของตน เพื่อจูงใจให้บุคคลได้ดำเนินไปตามเป้าหมายของอาชีพ กระบวนการนี้ รวมไปถึงการถ่ายโอนความคิดหรือความรู้สึกในอุดมคติมาใช้ในความเป็นจริงด้วย (วิริติ ปานศิลา. 2542 : 44 อ้างอิงจาก พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์. 2532 : 80)

/ ดังนั้นการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน เป็นกระบวนการซับซ้อนที่บุคคลได้มาซึ่งความรู้ทักษะและสำนึกแห่งเอกลักษณ์แห่งอาชีพ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของสมาชิกในวิชาชีพนั้น ๆ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานยังรวมไปถึงการ ชิมชับ เอาค่านิยม และบรรทัดฐานของกลุ่มเข้าสู่พฤติกรรม โดยบุคคลจะมีการยกเลิกลักษณะบางอย่างทางสังคมที่เขามีอยู่ในวัฒนธรรมและเกิดลักษณะทางสังคมที่ถูกยึดถือโดยสมาชิกในอาชีพ ผลผลิตสุดท้ายของการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน คือ บุคคลที่ผ่านกระบวนการนี้มีทั้งความสามารถทางความคิด และมีการชิมชับเอาค่านิยม และเจตคติที่เป็นสิ่งที่ต้องการในทางอาชีพ และเป็นสิ่งที่คาดหวังของสาธารณะโดยรวม(วิริติ ปานศิลา. 2542 : 44 อ้างอิงจาก Cohen. 1981 : 14) นอกจากนี้การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน เป็นแนวคิดหนึ่งที่สุดได้รับต่อจากการถ่ายทอดทางสังคม ซึ่งเป็นการถ่ายทอดทางสังคมในระดับที่ผ่านขั้นตอนของสังคม ครอบคลุมสู่สังคมที่กว้างขึ้นและมีความหมายต่อการดำเนินชีวิตต่อไปจนตลอดอายุขัย การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน อย่างเป็นทางการมักเกิดขึ้นในองค์กร/พิทยา สายหู (2524 : 92-99) กล่าวถึงกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานว่าการเป็นสมาชิกของสังคมหรือองค์กรจะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อได้ผ่านกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม ซึ่งมีตัวขัดเกลาเป็นตัวส่งผ่านแบบแผนทั้งหลายจนสามารถใช้เป็นระบบสัญลักษณ์ที่องค์กรนั้นกำหนดเป็นความหมายร่วมตามบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างเหมาะสมถูกต้อง และสังคมเอาประสบการณ์ ความชำนาญเหล่านี้ไว้จนสามารถเป็นตัวแทนที่จะส่งผ่านสู่สมาชิกรุ่นต่อไปได้ กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานจึงเป็นความสำคัญที่ทุกคนในองค์กรจะต้องคำนึงถึง เพราะในการผลิตสมาชิกของสังคมในองค์กรเพื่อทดแทนสมาชิกเดิมที่จะต้องสิ้นสภาพไปตามกาล เป็นสิ่งที่ถือว่าเป็นหน้าที่สำคัญของสมาชิกและองค์กรจะต้องช่วยกันทำหน้าที่นี้ให้สมบูรณ์ กล่าวคือ เมื่อสมาชิกใหม่เข้ามาทดแทนสมาชิกเดิมสมาชิกใหม่จะต้องได้รับการอบรมให้รู้จักความเป็นระเบียบทางสังคมหรือการถ่ายทอดทางสังคม หรืออีกนัยหนึ่ง สมาชิกเก่ามีหน้าที่ถ่ายทอดระเบียบแบบแผน ขนบประเพณี และธรรมเนียมให้สมาชิกใหม่รู้จัก และสามารถปรับปรุงพัฒนาตนเองเข้าสู่ความเป็นสมาชิกได้อย่างค่อนข้างสมบูรณ์ คือ ผสมกลมกลืนกับแบบแผนที่มีอยู่ก่อนเป็นการต่อเนื่องทางสังคมในองค์กรทางสังคมและองค์กรอื่นๆ ที่จัดตั้งขึ้นก็จะต้องมีกระบวนการผลิตสมาชิกใหม่เพื่อทดแทนสมาชิกเก่าที่หมดวาระหรือสิ้นอายุขัย องค์กรนั้นจึงจะดำรงอยู่ต่อไปได้โดยสมาชิกสืบเนื่อง ทั้งนี้จะด้วยการผลิตขึ้นมาภายในหรือการรับเอาจากภายนอกแล้วนำมาถ่ายทอดความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงสมาชิกภาพขององค์กรก็ตามที่(ดูลิต น้ำฝน. 2529) กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมและวัฒนธรรมองค์กร จึงเป็นกลไกของการนำเข้าสู่สภาวะที่จำเป็นต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องของความเชื่อถือ ค่านิยม และเจตคติของสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ ดังนั้น

กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมและวัฒนธรรมองค์กร จึงกล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างมากที่ทำให้สมาชิกในสังคมเกิดภาวะผูกพันต่อสังคมในแง่การยึดถือคุณค่าของสังคมนั้น (วีรติ ปานศิลา, 2542 : 48 อ้างอิงจาก Cuff & Payne, 1984 : 46-47) และแสดงพฤติกรรมที่แสดงถึงการดำเนินบทบาทตามความคาดหวังของสังคม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของกระบวนการว่าจะสามารถถ่ายทอดให้สมาชิกเรียนรู้และยอมรับต่อระบบจนถือเป็นความรับผิดชอบที่จะนำเอาคุณค่าและความคาดหวังต่อบทบาทนั้นมาเป็นแนวทางปฏิบัติที่ตนเองพึงพอใจเพียงใด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน เช่น งานวิจัยของวีรติ ปานศิลา (2542) ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขตำบล พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญเป็นอันดับแรกในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านปฏิบัติงานสนับสนุนสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชนบทของบุคลากรสาธารณสุขตำบล และงานวิจัยของ/สมศักดิ์ สีตากลุฤทธิ์ (2545) ศึกษาปัจจัยการถ่ายทอดทางสังคมเชิงวิชาชีพครูที่ส่งผลต่อเอกลักษณ์วิชาชีพและพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของครูแนะแนวพบว่า ผลการถ่ายทอดทางสังคมเชิงวิชาชีพครูส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อเอกลักษณ์วิชาชีพครูและพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของครูแนะแนว ซึ่งได้รับประสบการณ์การถ่ายทอดทางสังคมเชิงวิชาชีพครูในระหว่างศึกษาในสถาบันฝึกหัดครูและประสบการณ์การทำงานในโรงเรียน

### การวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน

ในการวัดผลการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน สมศักดิ์ สีตากลุฤทธิ์ (2545) ได้ปรับปรุงแบบวัดจากผลลัพธ์ด้านเนื้อหาของการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรของเขาและคนอื่นๆ ลักษณะของแบบวัดเป็นแบบมาตรประมาณค่าของลิเคอร์ท (Likert scaling) 5 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 34 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งหมดเท่ากับ .97 นอกจากนี้ วีรติ ปานศิลา (2542) ได้นำแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ที่สร้างขึ้นเองเพื่อวัดปริมาณการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบลอย่างเป็นทางการจำนวน 36 ข้อ และไม่เป็นทางการ จำนวน 43 ข้อ มีลักษณะของแบบวัดประกอบด้วยประโยคบอกเล่า 1 ประโยค มีมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด ถึงไม่เคยเลย ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ .95 สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ วัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ สำหรับแบบวัดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 14 ข้อคำถาม

โดยใช้วิธีวัดแบบแบ่งกลุ่ม/แบ่งประเภทของคำตอบออกเป็น 2 ด้านคือ 1. การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และ 2. การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ

ทั้งนี้จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาและจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ทำให้สรุปได้ว่าลักษณะการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานและแนวคิดการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร เป็นกระบวนการที่สำคัญและมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเช่นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ การศึกษาค้นคว้าจึงได้นำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าว มาสร้างเป็นตัวแปรเพื่ออธิบาย เกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน โดยพิจารณาว่า บุคคลได้รับการถ่ายทอดการทำงานจากองค์กรและสังคมรอบข้างต่าง ๆ ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ ชั้นการเรียนรู้ ชั้นตระหนักในการรับผิดชอบ ชั้นการยอมรับในบทบาทหน้าที่การทำงานในปริมาณและคุณภาพเท่าใด ซึ่งตัวแปรที่กำหนดขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรม การประชุมพิเศษ การสัมมนา การจัดประชุม หรือการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ที่ส่งข้อมูลมาเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ อันเป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์กับผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย กลุ่มงานหรือทีมงาน และเพื่อนร่วมงาน

#### **ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนกับพฤติกรรมการทำงานเช่นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ**

ลักษณะมุ่งอนาคต หมายถึง ความสามารถที่จะคาดการณ์ไกลและเห็นความสำคัญของผลดีและผลเสียที่จะเกิดในอนาคต สามารถวางแผนการปฏิบัติเพื่อรับผลดีหรือป้องกันผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ส่วนการควบคุมตนเอง หมายถึง ความสามารถที่จะละเว้นการกระทำพฤติกรรมบางชนิดหรือความสามารถที่จะเริ่มกระทำพฤติกรรมที่ต้องใช้ความอดทนหรือเสียสละและทำพฤติกรรมนั้นได้อย่างมีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม เป็นเวลานานพอที่จะนำไปสู่ผลที่ต้องการในอนาคตได้ (บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532 : 6 ; อ้างอิงจาก Mischel. 1974 : 287) การมุ่งอนาคตนี้เกิดจากการสะสมผลการเรียนรู้จากประสบการณ์เกี่ยวกับลักษณะความมั่นคงของสภาพแวดล้อมตั้งแต่อดีตของบุคคล ดังนั้น ถ้าสังคมนั้นมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมสูงไม่ต้องพึ่งพาธรรมชาติ บุคคลในสังคมสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างแม่นยำพอสมควรแล้วบุคคลในสังคมนั้นก็จะมีลักษณะมุ่งอนาคตสูงด้วย สำหรับบุคคลที่มีการมุ่งอนาคตสูงและสามารถควบคุมตนเองได้จะต้องมีคุณลักษณะ 4 ประการ คือ (1) สามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคตและตัดสินใจเลือกกระทำอย่างเหมาะสม (2) หาแนวทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินงานเพื่อเป้าหมายในอนาคต (3) รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการอดได้อย่างเหมาะสม (4) สามารถให้รางวัลและลงโทษตนเองได้อย่างเหมาะสม

(ดวงเดือน พันธุมนาวิน .2528 : 21-31) การที่บุคคลมีจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตสูงจะส่งผลให้บุคคลนั้นทำงานอย่างขยันขันแข็งในปัจจุบันเพื่อรอรับผลที่ดีในอนาคต ในสภาพสังคมปัจจุบันนั้นยิ่งสังคมมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นเท่าใด บุคคลก็ยิ่งจะต้องรอคอยผลที่เกิดจากการกระทำของตนยาวนานมากขึ้นเท่านั้น เช่น การปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อความสงบสุขของสังคม จิตลักษณะด้านการ มุ่งอนาคตนี้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อความสำเร็จหรือความก้าวหน้าของบุคคลในอนาคตความสำเร็จในแต่ละขั้นก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลพยายามปฏิบัติงานในขั้นต่อไปให้สำเร็จเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขั้นสุดท้าย และในขณะเดียวกันความล้มเหลวของการปฏิบัติงานในขั้นต้น ๆ ก็จะทำให้บุคคลไม่สามารถทำงานในขั้นต่อไปได้ การมุ่งอนาคตนี้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมหลายชนิด ทั้งพฤติกรรมส่วนตัว เช่น พฤติกรรมรักษาสุขภาพอนามัย พฤติกรรมอดออม พฤติกรรมซื่อสัตย์และพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจวบจันทน์ . 2520) พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ได้แก่ พฤติกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (วิริติ ปานศิลา .2542 : 68 อ้างอิงจาก Agran. 1985 : 3320A) วิธีการวางแผนระยะยาว การเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การให้รางวัลตนเอง การตั้งเป้าหมายของตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

ในส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บุญรับ ตักดีมณี(2532) ได้ศึกษาการเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ ของข้าราชการบรรจุใหม่ 120 คน ผลการศึกษาพบว่าราชการที่ได้รับการฝึกลักษณะการมุ่งอนาคต-ควบคุมตน มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึก และสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างเด่นชัด กลุ่มที่ได้รับการฝึกทั้งสองด้านให้ผลเท่าเทียมกับกลุ่มที่ได้รับการฝึกด้านเดียว การฝึกลักษณะมุ่งอนาคตส่งผลต่อเจตคติ ต่อการปฏิบัติงานราชการเพื่ออนาคต และพฤติกรรมการปฏิบัติงานมากกว่าการฝึกการควบคุมตนเอง ต่อมาวิริติ ปานศิลา (2542) ได้ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณะสุขระดับตำบล ที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัย เขตภาคเหนือในประเทศไทย จำนวน 634 คน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและมีความเชื่ออำนาจในตนมาก และมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าในกลุ่มอื่นๆ และพบอีกว่า/ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านรวม พฤติกรรมการทำงานด้านบริหารและด้านบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวัต สดมณี (2544) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม ศึกษาเฉพาะกรณีกำลังพลในสายงานปลัดบัญชีสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด จำนวน 482 คน ผลการศึกษาพบว่า กำลังพลในสายงานปลัดบัญชี (กลุ่มรวม) ที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนมาก จะมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมี

จริยธรรมสูงกว่า กำลังพลที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองน้อย เมื่อแยกพิจารณาแต่ละหน่วยงานได้ผลสอดคล้องกันทุกหน่วย และในปัจจุบันจากงานวิจัยของ สุวรรณ พิณฑานนท์ (2545) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างเป็นประธานกรรมการบริหาร จำนวน 665 คน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองของประธานกรรมการบริหารเป็นตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลทางตรงให้ประธานกรรมการบริหารกระทำพฤติกรรมจริยธรรมการทำงาน

### การวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเอง

ในการวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเอง ใช้ข้อคำถามที่วัดความสามารถในการคาดการณ์ไกล และวางแผนเพื่อรอรับผลดี หรือป้องกันผลเสียที่เกิดในอนาคต และรู้จักบังคับตนเองให้อดได้รอได้อย่างเหมาะสมในการใช้ชีวิตและการทำงาน การวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบวัดของ วิริตี ปานศิลา (2542) ที่ใช้วัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล เนื่องจากเป็นการศึกษาพฤติกรรมการทำงาน เช่นเดียวกัน แต่ละแบบวัดมีจำนวน 10 ข้อ รวม 20 ข้อ แบบวัดมุ่งอนาคตมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.61 และแบบวัดควบคุมตนเอง มีค่าความเชื่อมั่น .57 ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดของ บุญริบ ศักดิ์มณี(2532) แต่ละฉบับมี 10 ข้อ รวม 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .78 และ .81 มาดัดแปลงรวมเป็นฉบับเดียว และให้มีความเหมาะสมกับพนักงานธนาคารที่ทำงานด้านบริการ โดยมีลักษณะเป็นประโยคข้อความ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองสูง ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองต่ำ

ทั้งนี้ จากการวิจัยของ บุญริบ ศักดิ์มณี (2532) ได้ทำการวิจัยเชิงทดลองเพื่อศึกษาวิธีการเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมปฏิบัติงานราชการด้วยวิธีใช้กิจกรรมการมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเองเป็นกิจกรรมที่จัดกระทำกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการบรรจุใหม่สังกัดกระทรวงต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน แบ่งการฝึกออกเป็น 3 รุ่น รุ่นละ 40 คน ก่อนการฝึกทำการวัดจิตลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง 7 ด้าน คือ ความเชื่ออำนาจในตนเองเจตคติต่อการทำงานราชการ การมุ่งอนาคต การควบคุมตนเอง สุขภาพจิต เหตุผลเชิงจริยธรรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กลุ่มตัวอย่างถูกสุ่มให้อยู่ในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เพื่อให้วิธีการฝึกที่มีเนื้อหาและวิธีการที่แตกต่างกันดังนี้ กลุ่มที่หนึ่งได้รับการฝึกการมุ่งอนาคตรวมกับการฝึกการควบคุมตนเอง กลุ่มที่สองได้รับการฝึกการมุ่งอนาคตเพียงอย่างเดียว กลุ่มที่สามได้รับการฝึกการควบคุมตนเองอย่างเดียว กลุ่มที่สี่เป็นกลุ่มควบคุมนั้นไม่ได้รับการฝึกแต่อย่างใดให้ทำกิจกรรมอื่นแทน แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตและแบบวัดการควบคุมตนเอง โดยใช้แบบวัดของ จินตนา บิลมาศ และคณะ (2529 : 184-192) ที่ได้ศึกษาคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน

จากกลุ่มตัวอย่างข้าราชการพลเรือนที่บรรจุใหม่และข้าราชการระดับกลางที่ทำงานราชการ ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสังกัด 12 กระทรวงจาก 13 จังหวัด จำนวน 1,253 คน โดยแบบวัด ลักษณะมุ่งอนาคตจะคัดเลือกประโยคที่มีข้อความเกี่ยวกับการมุ่งอนาคต จำนวน 10 ข้อ นำมา ทดลองใช้กับข้าราชการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .78 และแบบวัดการควบคุมตนเอง จะคัดเลือกประโยคที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ความสามารถในการอด ใจรอดได้และการดำเนินการตามแผนไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .81 โดยวัดการมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเอง 2 ครั้ง คือ ครั้งแรกวัดทันทีหลังจากฝึกเสร็จสิ้น และครั้งที่สองวัดหลังฝึกไปแล้วและกลับไปทำงานตามปกติได้ 3 เดือน สำหรับเจตคติต่อการมุ่ง ทำงานราชการเพื่ออนาคต และพฤติกรรมการปฏิบัติงานราชการได้ทำการวัดหลังจากได้รับการ ฝึกเป็นเวลา 3 เดือนไปแล้ว ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการที่ได้รับการฝึกการมุ่งอนาคตรวมกับการ ฝึกการควบคุมตนเองมีปริมาณลักษณะการมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเองสูงกว่า ผู้ที่ไม่ได้รับ การฝึก และสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างเห็นได้ชัด กลุ่มที่ได้รับการฝึกทั้งสองด้านให้ผลเท่ากับ กลุ่มที่ได้รับการฝึกด้านเดียว การฝึกลักษณะการมุ่งอนาคตส่งผลต่อเจตคติต่อการปฏิบัติงาน ราชการเพื่ออนาคตและพฤติกรรมการปฏิบัติงานมากกว่า การฝึกการควบคุมตนเอง ลักษณะ การมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเองนี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในปรากฏการณ์เดียวกัน คือ บุคคลจะต้องมีความต้องการผลในอนาคตมากกว่าผลในปัจจุบัน แล้วดำเนินการปฏิบัติเพื่อ ไปสู่เป้าหมายในอนาคตนั้น เช่น การอดใจรอดได้มีกระบวนการ 2 ขั้นตอน ตอนแรก คือ สาเหตุ ที่ทำให้บุคคลเลือกที่จะรับผลที่ดีกว่ามากที่จะมีมาในอนาคตแทนการรับผลเล็กน้อยในปัจจุบัน ลักษณะนี้คือ ลักษณะมุ่งอนาคต ตอนที่สอง ของการอดใจรอดได้ คือ การกระทำที่เป็นขั้นตอน เพื่อนำไปสู่ผลที่ปรารถนาที่จะมีมาในอนาคต ซึ่งอาจจะต้องปฏิบัติเป็นระยะเวลาที่ยาวนานหรือ ต้องรอคอยผลนาน ความสามารถส่วนนี้ คือ การควบคุมตัวเอง ส่วนงานวิจัยของ วิritti ปานศิลา (2542) เป็นงานวิจัยเชิงความสัมพันธ์ ศึกษาเรื่องการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิต ลักษณะ และการรับรู้บทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับ ตำบล ในภาคเหนือของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลที่ ปฏิบัติงานอยู่ในสถานอนามัยไม่น้อยกว่า 6 เดือนในพื้นที่ภาคเหนือ จำนวน 636 คน โดยได้นำ แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองของบุญรับ ศักดิ์มีณีมาใช้ เป็นลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับจาก จริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย ผลงานที่วิจัย พบว่า ตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเอง ถูกคัดเลือกเข้าทำนายบ้อยที่สุดในพฤติกรรมการทำงานด้านวิชาการ รองลงมาคือพฤติกรรมการทำงานด้านบริหาร ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบวัดของบุญรับ ศักดิ์มีณี (2532) จำนวน 20 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ .94 มาเลือกใช้จำนวน 17 ข้อคำถาม โดยเลือก ข้อคำถามที่ตรงกับนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 17 ข้อคำถาม โดยมีมาตร ประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองเป็นสาเหตุของพฤติกรรมการอดใจรอได้ ซึ่งเป็นลักษณะที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในโอกาสที่เหมาะสมเป็นประโยชน์ในระยะยาว นอกจากนี้บุคคลยังสามารถควบคุมตนเองให้กระทำในสิ่งที่ควรกระทำได้ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองมีผลต่อบุคคลจึงทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงคาดว่าลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเอง จะเป็นตัวแปรหนึ่งที่อธิบายและมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

### **แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ**

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจทางสังคมที่เกี่ยวกับการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หรือความต้องการสัมฤทธิ์ผล เป็นลักษณะภายในที่สำคัญลักษณะหนึ่ง ซึ่งผลักดันให้บุคคลเกิดความพากเพียรพยายามที่จะทำงานจนสำเร็จลงด้วยมาตรฐานที่ดีเยี่ยม ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ ผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานเพื่อมุ่งให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (อ้อมเดือน สดมณี. 2540 : 140) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งที่นำพึงปรารถนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปได้ดี และแข่งขันกันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยมหรือทำให้ดีกว่าบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เมื่อประสบความสำเร็จก็จะเกิดความภาคภูมิใจ แต่ถ้าประสบความสำเร็จแล้วก็จะเกิดความวิตกกังวล แต่ก็ไม่ย่อท้อที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นซ้ำอีก (นุชนารถ ธาตุทอง. 2539 : 18 อ้างอิงจาก McClland. 1961 : 207) ซึ่งผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะดังนี้ คือ (1) จะต้องมุ่งที่จะกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จมากกว่าที่จะทำเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว (2) มักจะทำในสิ่งที่เป็นไปได้และเหมาะกับกำลังความสามารถของตน (3) เป็นบุคคลที่คิดว่าทุกสิ่งที่จะกระทำนั้นจะสำเร็จลงไปได้ด้วยความตั้งใจจริงและการทำงานของตนนั้นไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่รางวัลหรือชื่อเสียง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคคลเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมของบุคคลเมื่อบุคคลได้กระทำพฤติกรรมใดแล้วได้ผลเป็นที่พึงพอใจ บุคคลนั้นก็กระทำพฤติกรรมนั้น ๆ อีก และเมื่อประสบความสำเร็จตามความคาดหวังที่ตั้งไว้ความพึงพอใจก็จะสะสมมากขึ้นส่งผลให้บุคคลกระทำพฤติกรรมในลักษณะนั้น ๆ ในทางตรงข้ามถ้าผลการกระทำให้ผลเป็นที่ไม่น่าพึงพอใจ บุคคลก็จะไม่กระทบพฤติกรรมนั้น

### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์**

ในการศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น มีข้อค้นพบอยู่มากมาย เช่นงานวิจัยของปริญญา ณ วันจันทร์ (2536) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงรายพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของครู โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.22 โดย



ครูที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าครูที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชัย เอียดบัว(2534) พบว่าครูที่มีเจตคติที่ดีและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีคะแนนการแสวงหาความรู้สูงกว่าครูที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ นอกจากนี้วงเดือน จงไพบุลย์ (2543) พบว่าตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของอุบล ภัคระ (2535) พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรทำงานที่สำคัญในการทำงานของครูมัธยมศึกษา และงานวิจัยของนุชนารถ ธาดุดทอง (2539) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาพบว่านักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

### การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถทำได้หลายรูปแบบเช่น การสังเกต, การทดสอบประกอบด้วยข้อความต่างๆ ที่ผู้ทดสอบตั้งขึ้นโดยถือเอาเกณฑ์ปกตินิสัยคนต่างๆ ไปเป็นมาตรฐานซึ่งเป็นคำเกี่ยวกับความกลัว ความวิตกกังวล ความสนใจในสิ่งต่างๆ หรือปฏิกิริยาที่ตนทำอยู่เสมอๆ เมื่อตกอยู่ในสภาพนั้นๆ, การประมาณค่า โดยเลือกคุณลักษณะบุคลิกภาพที่เป็นเครื่องมือเช็ดชูให้บุคลิกภาพเด่น สะดุดตา, การวิเคราะห์ตนเอง คือการประมาณค่าตนเองแบบวิเคราะห์ตัวเองจะเป็นคำถามแบบปรนัยจะเป็นประโยชน์ในการเลือกอาชีพให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตน และการสัมภาษณ์ (ปริญา ฌ วันจันทร์, 2536:27-28) โดยจะเลือกวิธีใดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมเกี่ยวกับผู้ที่ต้องการวัด เช่น งานวิจัยของนุชนารถ ธาดุดทอง (2539) ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการ กับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่าง คือ นักวิชาการศึกษาที่ปฏิบัติงานแผนงานและพัฒนาชนบท ในส่วนภูมิภาคระดับอำเภอ จำนวน 256 คน ผู้วิจัยใช้แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุญรับ ศักดิ์มณี (2531) นำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างและหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกสูงไว้แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .76 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวทำนายลำดับที่ 2 ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาคได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 สอดคล้องกับงานวิจัยของอุบล ภัคระ (2535) ศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 จำนวน 240 คน ผู้วิจัยใช้แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุญรับ ศักดิ์มณี (2531) นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .95 ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวทำนายที่สำคัญในการทำงานของครูมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบวัดของลักษมี ลุประสงค์ (2546) จำนวน 12 ข้อ

คำถาม มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ .84 มาเลือกใช้จำนวน 10 ข้อคำถาม โดยเลือกข้อที่ตรงกับนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อคำถาม โดยมีมาตรฐานประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย

ดังนั้นทำให้สามารถยืนยันได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในการที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงคาดว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

### เหตุผลเชิงจริยธรรมกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

เหตุผลเชิงจริยธรรม (Moral Reasoning) หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำหรือเลือกที่จะไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นการขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ของหลายฝ่าย เช่น ความขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตัวกับประโยชน์ของผู้อื่น ความขัดแย้งระหว่างการช่วยเพื่อนฝูง กับการเคารพกฎเกณฑ์ ตลอดจนความขัดแย้งระหว่างการทำตามระเบียบกับการยึดหลักคุณธรรม หรือ อุดมคติบางประการ สถานการณ์ขัดแย้งเช่นนี้จึงเป็นสถานการณ์ทางจริยธรรม เหตุผลที่กล่าวถึงนี้จะแสดงให้เห็นถึงเหตุจูงใจ หรือแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำต่าง ๆ ของบุคคล ความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของบุคคลจึงจัดเป็นลักษณะทางจิตวิทยาประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีละเว้นชั่ว และการทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวมของบุคคล ซึ่งจะมีการพัฒนาไปเองตามธรรมชาติเมื่อบุคคลอายุมากขึ้น มีประสบการณ์มากขึ้น มีประสบการณ์มากขึ้น ก็จะมีพัฒนาการของการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูงขึ้นด้วย (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2531 : 61-62 ; 2543 : 174)

ตามทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบอร์ก (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2543 : 174-175 ; อ้างอิงจาก Kohlberg. 1964,1976. *Review of Child Development Research, Moral Development and Behavior : Theory, Research, and Social Issues.*) กล่าวถึงกฎเกณฑ์ในการตัดสินความถูกต้องของการกระทำอันขึ้นอยู่กับพัฒนาการทางปัญญา อายุและวุฒิภาวะของบุคคล ซึ่งจะมีการพัฒนาเป็นขั้น ๆ จากขั้นต่ำไปสู่ขั้นสูงกว่า ไม่มีการย้อนกลับและการข้ามขั้นหรือการเร่งขั้นแต่อย่างไร และจริยธรรมในแต่ละขั้นจะเป็นผลของการคิดไตร่ตรองซึ่งเกิดจากข้อมูลส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากความเข้าใจของตนเองเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากประสบการณ์ทางสังคมที่บุคคลได้รับ ตลอดจนการที่บุคคลจัดระบบทางความคิดอย่างเป็นระบบ เกิดเป็นโครงสร้างทางความคิดใหม่ที่แตกต่างไปจากจริยธรรมเดิมที่มีอยู่ในเรื่องของคุณภาพ โดยแบ่งระดับจริยธรรมออกเป็น 3 ระดับ แต่ละระดับมีประกอบด้วยขั้นย่อย ๆ 2 ขั้น รวมเป็น 6 ขั้น ตามลักษณะของพัฒนาการทางจริยธรรมของบุคคล ระดับที่ 1 เรียกว่าระดับจริยธรรมก่อนกฎเกณฑ์ (Pre-conventional Level) ในระดับนี้การใช้เหตุผลในการเลือกทำ

หรือไม่ทำของบุคคลจะคำนึงถึงผลที่ตนเองจะได้รับจากผลกระทบทางร่างกายหรือจิตใจเป็นหลักในการยอมรับกฎเกณฑ์และคำสั่งของผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าตน เช่น บิดา มารดา ครู หรือ ผู้ปกครอง เป็นต้น บุคคลที่มีระดับเหตุผลเชิงจริยธรรมในระดับนี้จะมีอายุระหว่าง 2-10 ปี แบ่งเป็น 2 ชั้น ดังนี้ คือ (1) ชั้นหลักการหลีกเลี่ยงการถูกทำโทษ (อายุ 2-7 ปี) ชั้นนี้บุคคลจะเชื่อฟังและทำตามด้วยเหตุผลเพื่อให้ตนเองเป็นสุข ปลอดภัย ไม่ต้องถูกทำโทษ (2) ชั้นหลักการแสวงหารางวัล (อายุ 7-10 ปี) ชั้นนี้บุคคลจะแสดงพฤติกรรมหรือกระทำอะไรเพื่อให้ผู้อื่นพอใจ หรืออยากได้สิ่งของรางวัลเป็นผลตอบแทน ซึ่งรางวัลอาจจะเป็นสิ่งของหรือ คำชมเชยก็ได้

ระดับที่ 2 เรียกว่าระดับจริยธรรมตามกฎเกณฑ์ (Conventional Level) ในระดับนี้การตัดสินใจเลือกทำหรือไม่ทำของบุคคล เพราะคำนึงถึงผู้อื่น เช่น ครอบครัว สังคม บุคคลจะคำนึงถึงกฎเกณฑ์และกระทำตามความคาดหวังของสังคม ตามค่านิยมของกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อตนเอง บุคคลจะใช้ความคิดและเหตุผลสนับสนุนการกระทำของตน รวมทั้งเลือกกระทำตามบุคคลที่เป็นแบบอย่าง บุคคลที่มีระดับเหตุผลเชิงจริยธรรม ในระดับนี้จะมีอายุระหว่าง (อายุ 10- 16) แบ่งเป็น 2 ชั้น คือ (3) ชั้นหลักการทำตามผู้อื่นเห็นชอบ (อายุ 10-12) บุคคลจะยอมทำตามผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นเพื่อนหรือบุคคลที่ตนหรือกลุ่มเดียวกันกับตนยอมรับเป็นแบบอย่าง และ (4) ชั้นหลักการทำตามกฎเกณฑ์ของสังคม (อายุ 13-16) บุคคลมักจะทำตามบุคคลที่มีอิทธิพลหรือมีอำนาจกำหนดไว้ เช่น ทำตามหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบ หรือทำตามกฎเกณฑ์ของสังคม

ระดับที่ 3 เรียกว่าระดับจริยธรรมเหนือกฎเกณฑ์ (Post Conventional Level) ในระดับนี้ การตัดสินใจเลือกทำหรือไม่ทำของบุคคลขึ้นอยู่กับการใช้สติปัญญาในการพิจารณาไตร่ตรอง และใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของตนเองโดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อสังคมมากที่สุด โดยไม่ยึดถือกฎเกณฑ์ตามที่ผู้มีอำนาจหรือผู้มีอิทธิพลกำหนด และไม่ต้องการเลียนแบบค่านิยมของกลุ่มคนในสังคม บุคคลที่มีระดับเหตุผลเชิงจริยธรรมในระดับนี้จะมีอายุ 16 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น 2 ชั้น คือ (5) ชั้นหลักการทำตามพันธะทางสังคม คือ บุคคลจะทำสิ่งที่ถูกต้องดีงามเพื่อประโยชน์ของการอยู่ร่วมกันในสังคม บุคคลจะมีเหตุผลต่อการกระทำของตนเอง และเห็นความสำคัญของคน ส่วนใหญ่ในสังคม สนใจความคิดเห็นและคุณค่าของผู้อื่น และ (6) ชั้นหลักการทำตามอุดมคติสากล ในระดับนี้ถือว่าเป็นระดับของการบรรลุวุฒิภาวะทางจริยธรรม บุคคลจะทำสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมโดยการกำหนดและการตัดสินใจด้วยความคิด คุณธรรม การยึดถือประโยชน์ต่อส่วนรวม สามารถคิดหรือกระทำสิ่งต่างๆ ในแนวทางของตนเอง ที่สอดคล้องกับหลักอุดมคติ ตามหลักเหตุผลอันเป็นหลักสากลที่เป็นที่ยอมรับในสังคม ซึ่งหลักดังกล่าวก็คือหลักการของความมีมนุษยธรรม ความยุติธรรม และการเคารพต่อคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ เป็นการทำความดีเพื่อผดุงไว้ซึ่งความดีนั่นเอง ในทฤษฎีด้านจริยธรรมนั้นถือว่าเหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นจิตลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของบุคคล (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2540 : 77-79)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุผลเชิงจริยธรรม

การศึกษาของสมพร กฤษณพิพัฒน์ (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจ พบว่า ลักษณะทางจิต 3 ด้าน คือ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ทศนคติต่อการปฏิบัติงานและสุขภาพจิต มีอิทธิพลต่อการมีพฤติกรรมการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจและจากการศึกษาของ ดุษฎี โยเหลา อภิญา โปศรีศรีทอง และปริญญา ณ วันจันทร์ (2535) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างลักษณะทางพุทธศาสนา ลักษณะทางจิต และผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของครู และพยาบาล ซึ่งทำการศึกษาตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรมกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลที่ครอบคลุมการพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยสูงอายุ ด้วยความเมตตา กรุณา สุขภาพ อ่อนโยน อุตุน เสียสละและความรับผิดชอบ เป็นการดูแลที่ครอบคลุมถึงร่างกาย จิตใจ-อารมณ์ และสังคม ซึ่งจะเห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมจริยธรรมในการพยาบาล พบว่า ตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนิสรา จรัสศรี (2541) เรื่อง ลักษณะทางพุทธและพฤติกรรมศาสตร์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมพยาบาลผู้ป่วยติดเชื่อเอชไอวีของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร และสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง มีพฤติกรรมผู้ป่วยที่ติดเชื่อเอชไอวีสูงกว่าพยาบาลที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำกว่า และสอดคล้องกับการศึกษาของรังสรรค์ โฉมยา (2543) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาทวัฒนธรรมองค์กร และจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจริยธรรมในการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า พฤติกรรมพยาบาลที่อยู่ในขอบเขตของกฎระเบียบ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมจริยธรรม ตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องอย่างเด่นชัด คือ เหตุผลเชิงจริยธรรม

### การวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม

มีการสร้างแบบวัดซึ่งประกอบด้วยเรื่องราวต่าง ๆ โดยแต่ละสถานการณ์ มีคำตอบให้เลือกตัดสินใจพฤติกรรมนั้น ๆ ภายใต้กรอบแนวคิดตามทฤษฎีของโคลเบอร์ก มาใช้หลายงาน เช่น แบบวัดของโกศล มีคุณ (2541) ได้สร้างแบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมที่ประกอบด้วยเรื่องขัดแย้งทางจริยธรรม 12 เรื่อง ซึ่งตรงกับขั้นที่ 5 และ 6 ตามทฤษฎีพัฒนาการเหตุผลเชิงจริยธรรมของโคลเบอร์ก โดยมีการพัฒนานำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .84 และเมื่อนำแบบวัดดังกล่าวมาใช้กับกลุ่มพยาบาลวิชาชีพในงานของสุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544) เพื่อศึกษาเหตุผลเชิงจริยธรรมของกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .86 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดของโกศล มีคุณ มาเลือกใช้โดยศึกษาเจตนาหรือเหตุผลที่บุคคลใช้ในการตัดสินใจเลือกกระทำในเหตุการณ์ที่ขัดแย้งทางจริยธรรม 6 เรื่อง ๆ ละ 2 ข้อความ โดยมีมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย

ดังนั้นจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้คาดได้ว่าตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรม น่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบ

### เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบกับพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบ

เจตคติ คือ จิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคล เกิดจากการรู้คิดเชิงประมาณค่าเกี่ยวกับบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดในแง่ให้ประโยชน์หรือโทษมากน้อยเพียงใด ทำให้มีความโน้มเอียงไปทางชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ รวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง เช่น ให้การสนับสนุนช่วยเหลือหรือขัดขวางทำลาย เป็นต้น (งามตา วณิชานนท์. 2534 : 215) โดยพิชเบนและโอจเซน (วิริติ ปานศิลา. 2542 : 70 อ้างอิงจาก Fishbein & Ajzen. 1975 : 336-339) มีความเห็นว่าเจตคติเป็นสิ่งที่นักจิตวิทยา สังคมคิดขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้เพราะบุคคลจะทำอะไรย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อความรู้สึกและความเข้าใจ มีผู้ที่เชื่อว่าทัศนคติเป็นจิตลักษณะที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม ตั้งแต่วัยเยาว์ที่บุคคลได้กระทำพฤติกรรมใดแล้วได้ผลตอบแทน ต่อมาบุคคลนั้นก็คาดหวังและเชื่อว่าได้รับผลตอบแทนในลักษณะเดียวกันนั้น ถ้าเขากระทำพฤติกรรมนั้นหรือพฤติกรรมประเภทเดียวกันนั้นอีกแต่ถ้าบุคคลกระทำพฤติกรรมใดแล้วยังไม่ได้ผลตอบแทนหรือได้รับผลตอบแทนโดยที่เขาไม่ได้กระทำพฤติกรรมใดเลย ก็จะทำให้เขารับรู้ว่าพฤติกรรมใดหรือสิ่งใดให้ประโยชน์และอะไรให้โทษซึ่งมีผลทำให้เขามีเจตคติที่ดีและไม่ดี ต่อสิ่งนั้น เจตคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ (วิริติ ปานศิลา. 2542 : 7 อ้างอิงจาก McGuire. 1969 : 155-156 ; Shaver. 1977 : 168-170) คือ (1) ความรู้เชิงประมาณค่า (Cognitive Component) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งนั้นว่าดีมีประโยชน์หรือเลวมีโทษมากน้อยเพียงใด (2) ความรู้สึกพอใจ (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะเกิดโดยอัตโนมัติและสอดคล้องกับความรู้เชิงประมาณค่าเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ ด้วย (3) การมุ่งกระทำ (Behavioral Intention Component) หมายถึง ความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน นอกจากองค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้แล้ว ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524 : 5-9) กล่าวว่า เจตคดียังมีลักษณะสำคัญอีก 2 ประการ คือ (1) มีทิศทาง (Direction) หมายถึง จะมีทิศทางไปในทางบวกหรือลบ ดีหรือเลว ชอบหรือไม่ชอบ (2) มีปริมาณ (Magnitude) หมายถึง มีความเข้มข้นหรือความรุนแรง เช่น อาจมีเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด รุนแรงมากและสิ่งหนึ่งบางเบา ขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งนั้นหรือความพัวพันของบุคคลต่อเรื่องนั้น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

สำหรับงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการทำงานกับเจตคติในการทำงาน ส่วนใหญ่พบว่า เจตคติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเกิดพฤติกรรมการทำงาน เช่น อภิญญา โพธิ์ศรีทอง (2536) ศึกษาถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการพยาบาลผู้สูงอายุของพยาบาลจำนวน 293 คน พบว่า เจตคติต่ออาชีพพยาบาลเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการพยาบาล ผู้ติดเชื่อสูงอายุโดยเป็นตัวแปรทำนาย รองจากตัวแปรการปฏิบัติทางพุทธ การรับรู้การสนับสนุนทางสังคม และเหตุผลเชิงจริยธรรม ตามลำดับ ฌรัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541) ศึกษาปัจจัยด้านครอบครัวการทำงานและลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพพบว่าพยาบาลที่มีพฤติกรรมการทำงานอย่างเหมาะสมคือพยาบาลในกลุ่มที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานมาก ส่วนของกลุ่มครู ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแปลกแยก และพฤติกรรมการทำงานของครูในกรุงเทพมหานคร จำนวน 405 คน พบว่า ตัวแปรทางจิตที่เป็นองค์ประกอบด้านบวก ของความแปลกแยก คือ เจตคติต่อสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลังของครูในระดับสูง โดยพบว่าครูที่เป็นเพศหญิงมีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และครูชายที่มีวุฒิการศึกษาสูงเป็นครู 2 กลุ่มที่มีลักษณะทางจิตต่ำในด้านเจตคติในการทำงานต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าตัวทำงานพฤติกรรมการทำงานที่สำคัญ คือ เจตคติต่อสภาพการทำงานและความรู้สึกเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม วิชัย เอียดบัว (2534) พบว่าครูที่มีเจตคติที่ดี มีลักษณะมุ่งอนาคตและแรงจูงใจใส่สัมฤทธิ์สูง จะมีพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมมากกว่าครูที่มีลักษณะจิตทั้ง 3 ด้านนี้น้อย และปริญญา ณ วันจันทร์ (2536) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน พบว่า เจตคติต่อวิชาชีพครูเป็นตัวทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของครูได้ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย และครูที่มีเจตคติต่อวิชาชีพครูสูงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าครูที่มีเจตคติต่อวิชาชีพครูต่ำ ซึ่งพบผลชัดเจนในครูกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี สำหรับการศึกษากลุ่มพนักงานธนาคาร ผอบเขียว วงศ์ภักดี (2537) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย โดยให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 140 คน รายงานตนเอง พบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านฝึกอบรมสูง จะมีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านฝึกอบรมต่ำ

### การวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

สำหรับแบบวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน นั้น มีผู้สร้างแบบวัดเพื่อวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานไว้หลายท่าน เช่น งานวิจัยของฌรัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541) ศึกษาปัจจัย

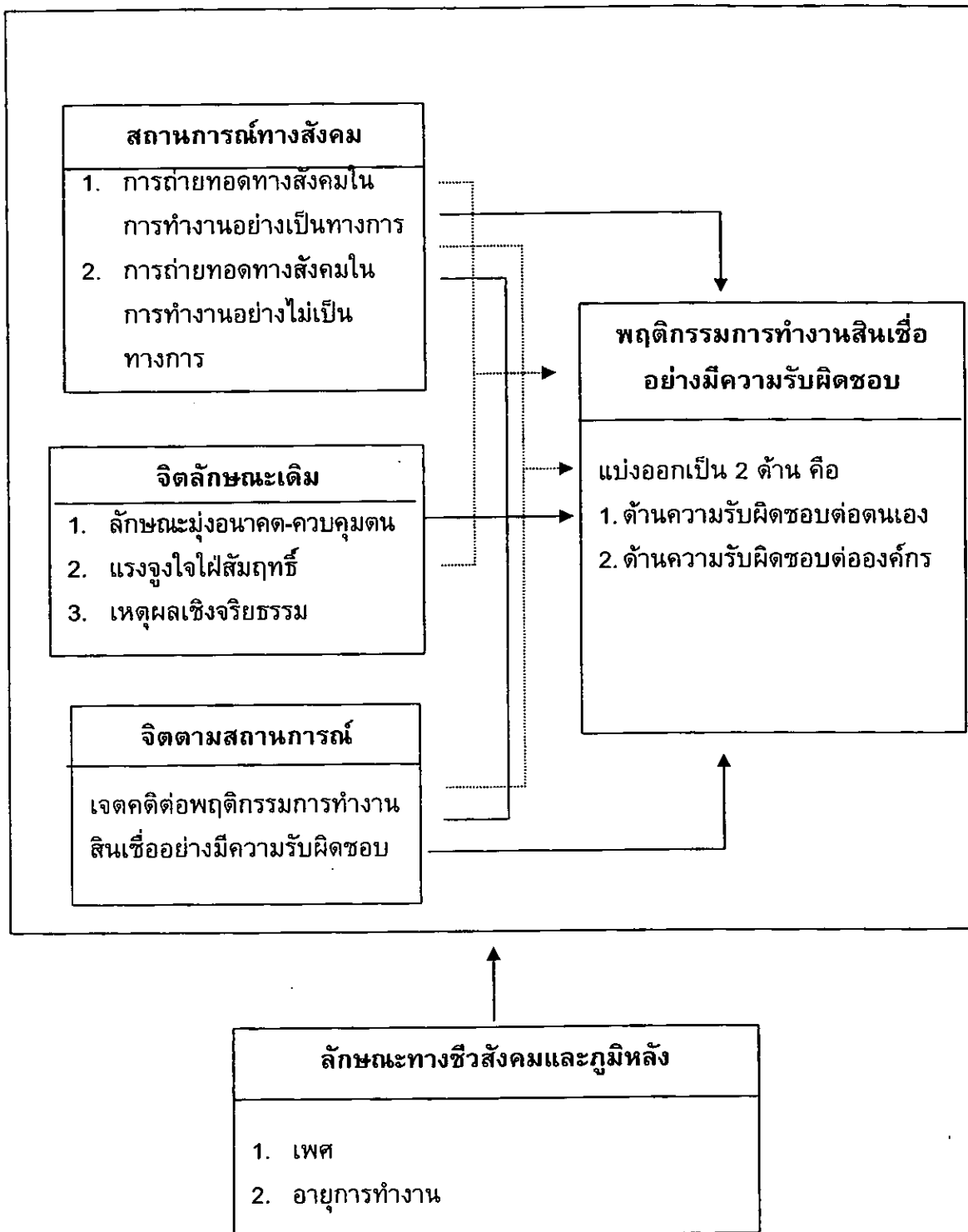
ด้านครอบครัว การทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพหญิงที่นับถือศาสนาพุทธ ประจำการตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีผู้ป่วยโรคทางอายุรกรรมหรือด้านศัลยกรรม ในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และเป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานแบบผลัดเวรในหอผู้ป่วยหนึ่งๆมาไม่น้อยกว่า 6 เดือน สมรสแล้วและ ยังอยู่ด้วยกันกับสามีในบ้านเดียวกันอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 299 คน โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการพยาบาล เนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อสอบถามเกี่ยวกับ การรู้เชิงประเมินค่าเกี่ยวกับการช่วยเหลือ ดูแลผู้ติดเชื้อมาตรังกายจิตใจและสังคม ว่าเป็นเรื่องมีประโยชน์หรือโทษเพียงใด ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ ตลอดจนเกิดความพร้อมที่จะสนับสนุนช่วยเหลือหรือหลีกเลี่ยงการกระทำนั้น ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .87 เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประเมินค่า 6 ระดับ ประกอบด้วยประโยคคำถาม 24 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8665 ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพยาบาลมากมีพฤติกรรมการพยาบาลอย่างเหมาะสมกว่าผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพยาบาลน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของนุชนารถ ธาดูทอง (2539) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการ กับพฤติกรรมการทำงานที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดเจตคติของศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2531) นำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อเลือกที่มีค่าอำนาจจำแนกสูงไว้แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .88 ผลการวิจัย พบว่า การที่นักวิชาการศึกษามีเจตคติ ที่ดีต่อสภาพการทำงาน ทำให้นักวิชาการศึกษามีพฤติกรรมการทำงานสูงแสดงว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน เกิดจากการรู้คิดเชิงประเมินค่าเกี่ยวกับบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดในแง่ให้ประโยชน์หรือโทษมากน้อยเพียงใด ทำให้มีความโน้มเอียงไปทางชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ รวมทั้ง ความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง เช่น ให้การสนับสนุนช่วยเหลือหรือขัดขวางทำลาย ซึ่งเป็นลักษณะที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในโอกาสที่เหมาะสมเป็นประโยชน์ เจตคติมีผลต่อบุคคลจึงทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดขึ้นตามนियามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 17 ข้อ เป็นมาตรฐานประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด มาใช้วัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงคาดว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ จะเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถอธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

## กรอบแนวคิดและสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ศึกษา

การวิจัยนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยทั้งภายในตัวบุคคล และภายนอกตัวบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ หมายถึง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ที่กระทำและ/หรือแสดงออกถึงการทำงานด้านการรับคำขอสินเชื่อ การตรวจสอบเอกสารและหลักฐาน เพื่อประกอบการขอสินเชื่อ การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า การนำเสนอข้อมูลประกอบการขอสินเชื่อ การตรวจสอบความถูกต้องเป็นจริงและความสมบูรณ์ของเอกสารหลักฐาน/หลักประกัน การตรวจสอบสภาพและประเมินราคาหลักทรัพย์ การจัดทำเอกสารสัญญาสินเชื่อ การเก็บรักษาเอกสารสัญญาและหลักทรัพย์ประกันทุกชนิด การติดตามทวงหนี้ การปรับปรุงหนี้ที่เกิดกำหนดชำระและหนี้ที่กำลังจะดำเนินคดี ตลอดจนการจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานการบังคับบัญชา โดยผู้วิจัยได้จัดแบ่งพฤติกรรมการรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อดังกล่าวออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง และด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยเชิงสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ กำหนดโดยอาศัยแนวการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interaction Model) เป็นแนวทางเบื้องต้นในการกำหนดตัวแปรที่ศึกษา จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และกลุ่มตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลังที่สำคัญบางประการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพื่อเป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์แยกกลุ่มย่อยอีกด้วย ได้แก่ เพศ และ อายุการทำงาน ในการตั้งสมมติฐานสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวของรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมแบบกลไล และปฏิสัมพันธ์แบบในตนเอง ประกอบกับหลักฐานที่พบจากงานวิจัยในอดีต ตัวอย่างเช่น ลักษณะสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะเดิม มาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่ออธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ในรูปแบบปฏิสัมพันธ์แบบกลไล เช่น การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และยังมี การนำเอาตัวแปรในกลุ่มจิตตามสถานการณ์มาร่วมศึกษา เพื่ออธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบในรูปแบบปฏิสัมพันธ์แบบในตนเอง เช่น เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เป็นต้น ซึ่งสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังแสดงในภาพประกอบ 2





ภาพประกอบ 2 : แสดงกรอบแนวคิดและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ศึกษา

## นิยามปฏิบัติการ

พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ หมายถึง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ที่กระทำและ/หรือแสดงออกถึงการทำงานด้านการรับคำขอสินเชื่อ การตรวจสอบเอกสารและหลักฐาน เพื่อประกอบการขอสินเชื่อ การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า การนำเสนอข้อมูลประกอบการขอสินเชื่อ การตรวจสอบความถูกต้องเป็นจริงและความสมบูรณ์ของเอกสารหลักฐาน/หลักประกัน การตรวจสอบสภาพและประเมินราคาหลักทรัพย์ การจัดทำเอกสารสัญญาสินเชื่อ การเก็บรักษาเอกสารสัญญาและหลักทรัพย์ประกันทุกชนิด การติดตามทวงหนี้ การปรับปรุงหนี้ที่เกิดกำหนดชำระและหนี้ที่กำลังจะดำเนินคดี ตลอดจนการจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานการบังคับบัญชา โดยผู้วิจัยได้จัดแบ่งพฤติกรรมความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อดังกล่าว 2 ด้าน กล่าวคือ

(1) ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่กระทำและ/หรือแสดงออกถึงความพยายามในการศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความตั้งใจ การเอาใจใส่ ความอดทนต่อผู้กับอุปสรรคและปัญหา การไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานแล้วเสร็จ รวมถึงเป็นผู้รู้จักวางแผนการปฏิบัติงานอย่างมีจุดมุ่งหมาย ความพยายามปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนการยอมรับผลของการกระทำของตนเองที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย

(2) ความรับผิดชอบต่อองค์กร หมายถึง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่กระทำและ/หรือแสดงออกถึงการทำงานที่ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยยึดมั่นตามระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและข้อกำหนดต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงเป็นผู้ใช้และรักษาทรัพย์สินขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่นำไปใช้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว รักษาข้อมูลความลับ แผนธุรกิจ ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กร

สำหรับแบบวัดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดขึ้นตามนิยามปฏิบัติการประกอบด้วย ประโยคคำถาม 24 ข้อคำถาม โดยเป็นมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่ จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนโดยรวมอยู่ระหว่าง 24 – 144 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูง ขณะเดียวกันผู้ตอบได้คะแนนรวมน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่ำ

**การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ** หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ ที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่พนักงานสังกัด โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรม การปฐมนิเทศ การสัมมนา การจัดประชุม หรือการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ที่ส่งข้อมูลมาเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ อันจะเป็นแบบอย่างในการทำงานมากที่สุด

**การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ** หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่พนักงานสังกัด ผ่านกระบวนการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน อาทิ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น โดยอาศัยการสอน การแนะนำ ชี้แนะ ชี้แจง หรือทำเป็นแบบอย่าง อันจะเป็นแบบอย่างในการทำงานมากที่สุด

สำหรับแบบวัดทั้ง 2 แบบวัดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 14 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบแบ่งกลุ่ม/แบ่งประเภทของคำตอบออกเป็น 2 ด้าน เพื่อใช้ในการสอบถามการเรียนรู้การทำงานของคนว่าผู้ตอบได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการด้วยวิธีใดมากที่สุด โดยมีคำตอบให้เลือกตอบ 4 ข้อ คือ 1.การเรียนรู้จาก E-Learning / Intranet 2.การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม 3.ผู้บังคับบัญชา 4.เพื่อนร่วมงาน โดยคำตอบข้อ 1 และ 2 จัดเป็นผู้ตอบได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ คำตอบข้อ 3 และ 4 จัดเป็นผู้ตอบได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อเท่านั้น ถ้าผู้ตอบเลือกคำตอบข้อ 1,2 จะได้คะแนนการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ 1 คะแนน ถ้าผู้ตอบเลือกคำตอบข้อ 3,4 จะได้คะแนนการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ 1 คะแนน โดยมีพิสัยของคะแนนรวมทั้งการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และอย่างไม่เป็นทางการอยู่ระหว่าง 0-14 คะแนน ผู้ตอบที่มีคะแนนรวมจากการเลือกคำตอบข้อ 1 หรือ 2 สูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง ส่วนผู้ตอบที่มีคะแนนรวมจากการเลือกคำตอบข้อ 3 หรือ 4 สูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง

**ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน** หมายถึง ความสามารถที่จะคาดการณ์และวางแผนในการทำงาน เพื่อป้องกันผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อันเป็นลักษณะที่แสดงถึงอุปนิสัยส่วนบุคคลในการอดใจรอได้ รวมถึงความสามารถของบุคคลในการควบคุมพฤติกรรม เพื่อนำตนเองไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนของบุญรับ ศักดิ์มณี (2532) ซึ่งใช้ในการสอบถามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนของข้าราชการพลเรือน แบบสอบถาม

ชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .94 ผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถามที่ตรงกับนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 17 ข้อคำถาม ใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนน โดยรวมอยู่ระหว่าง 10 – 102 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่มีลักษณะอนาคต-ควบคุมตนเองสูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่มีลักษณะอนาคต-ควบคุมตนเองต่ำ

**แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์** หมายถึง ปริมาณความมุ่งมั่นในการทำงาน ความสามารถของบุคคลในการอดทนทำงานให้สำเร็จ และการรู้จักกำหนดเป้าหมายในการทำงานของบุคคล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของลักษณะมี ลุประสงค์ (2546) ซึ่งใช้ในการสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิชาการ แบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .84 ผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถามที่ตรงกับนิยามปฏิบัติการจำนวน 10 ข้อ ใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 10–60 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

**เหตุผลเชิงจริยธรรม** หมายถึง การตัดสินใจที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ หรือโทษต่อตนเอง ผู้อื่น หรือส่วนรวม ในกรณีที่บุคคลจะกระทำหรือไม่กระทำในสถานการณ์ที่ขัดแย้งกันเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง ตามการใช้เหตุผลเรียงลำดับจากขั้นต่ำไปสู่อันดับสูงสุด ตามทฤษฎีของโคลเบอร์ก (Kohlberg, 1969) คือ 1.หลักการเชื่อฟังคำสั่ง หลบหลีกการลงโทษทางกาย 2. หลักการแสวงหารางวัลที่เป็นวัตถุสิ่งของ 3.หลักการทำตามผู้อื่นเห็นชอบ 4.หลักการทำตามหน้าที่ของสังคม 5.หลักการใช้วิจารณ์ญาณของตนเอง 6.หลักการยึดมั่นอุดมคติสากล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมของโกศล มีคุณ (2541) โดยศึกษาถึงเจตนา หรือเหตุผลที่บุคคลใช้ในการตัดสินใจเลือกกระทำในเหตุการณ์ขัดแย้งทางจริยธรรมจำนวน 6 เรื่อง ๆ ละ 2 ข้อความซึ่งตรงกับขั้นที่ 5 และ 6 ตามทฤษฎีการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของ โคลเบอร์ก (Kohlberg, 1969) แบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8224 แต่ละข้อใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) การให้คะแนนของแบบวัด เมื่อเป็นการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมในขั้นที่ 5 คะแนนอยู่ระหว่าง 5-30 คะแนน และเมื่อเป็นการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมในขั้นที่ 6 คะแนนจะอยู่ระหว่าง 6-36 คะแนน พิสัยของคะแนนรวมของแบบวัดทั้งชุดอยู่ระหว่าง 88 – 528 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำกว่าค่าเฉลี่ยถือว่าเป็นผู้ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ หมายถึง ปริมาณ ความรู้คิดเชิงประมาณค่าของบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อ ว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์หรือโทษในการทำงานเพียงใด มีความรู้สึกพอใจ ไม่พอใจ ชอบ หรือไม่ชอบใน พฤติกรรมการทำงานสินเชื่อดังกล่าว ตลอดจนความพร้อมที่จะกระทำหรือหลีกเลี่ยงที่จะกระทำ พฤติกรรมการทำงานสินเชื่อ

สำหรับการวัดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 17 ข้อคำถาม โดยเป็นมาตราประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 17 – 102 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนน รวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นบุคคลที่มีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมี ความรับผิดชอบมาก ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือเป็นผู้ ที่มีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบน้อย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และตัวแปร จิตตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ

2. เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง และมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบมาก จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรม การทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทาง สังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการน้อยและมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมี ความรับผิดชอบน้อย

3. เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ สูงมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการน้อยและ มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

4. เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการมากและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการน้อยและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

5. เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการมากและมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการน้อยและมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำ

6. ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ร่วมกันสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ. ธนาคารกรุงไทย เป็นการศึกษาประเภทศึกษาความสัมพันธ์เปรียบเทียบ (Correlational – Comparative Study) โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัย เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสินเชื่อในสำนักงานใหญ่ จำนวน 12 ฝ่าย ประกอบด้วย 1) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อโครงการ 2) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อโครงการ 3) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อธุรกิจการเกษตร 4) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจการเกษตร 5) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่ออุตสาหกรรม 6) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่ออุตสาหกรรม 7) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อพาณิชย์กรรม 8) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อพาณิชย์กรรม 9) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อบริการ 10) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อบริการ 11) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อก่อสร้างและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และ 12) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อก่อสร้างและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 198 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสินเชื่อในสำนักงานใหญ่จาก 12 ฝ่ายงานข้างต้น จำนวนทั้งสิ้น 198 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปรตั้งได้ให้นิยามปฏิบัติการไปแล้วข้างต้น เป็นเครื่องวัดประเภทมาตราประเมินรวมค่า (Summated Rating Scale) มีเครื่องมือที่สร้างขึ้นใหม่ส่วนหนึ่งและอีกส่วนหนึ่งทำการปรับปรุงจากแบบวัดที่สร้างไว้แล้ว เครื่องที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ประกอบด้วย 8 ตอน ได้แก่ แบบสอบถาม ข้อมูลส่วนตัว แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบ แบบสอบถามวัดการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ แบบสอบถามวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุม

ตน แบบสอบถามวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แบบสอบถามวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ และแบบสอบถามวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือในแต่ละชุดดังต่อไปนี้

#### ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

แบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ และ อายุการทำงาน โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมีตัวเลือกให้เลือกตอบ ดังนี้

1.1 เพศ           [... ] ชาย           [... ] หญิง

1.2 อายุการทำงาน       ..... ปี

#### ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

แบบสอบถามนี้วัดประสพการณ์ของเจ้าหน้าที่ที่กระทำและ/หรือ แสดงออกถึงการทำงานด้านการรับคำขอสินเชื่อ การตรวจสอบเอกสารและหลักฐาน เพื่อประกอบการขอสินเชื่อ การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า การนำเสนอข้อมูลประกอบการขอสินเชื่อ การตรวจสอบความถูกต้องเป็นจริงและความสมบูรณ์ของเอกสารหลักฐาน/หลักประกัน การตรวจสอบสภาพและประเมินราคาหลักทรัพย์ การจัดทำเอกสารสัญญาสินเชื่อ การเก็บรักษาเอกสารสัญญาและหลักทรัพย์ประกันทุกชนิด การติดตามทวงหนี้ การปรับปรุงหนี้ที่เกิดกำหนดชำระและหนี้ที่กำลังจะดำเนินคดี ตลอดจนการจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานการบังคับบัญชาต่อไป โดยผู้วิจัยได้จัดแบ่งพฤติกรรมความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อดังกล่าว 2 ด้าน กล่าวคือ

(1) ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง ประสพการณ์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่กระทำและ/หรือแสดงออกถึงความพยายามในการศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความตั้งใจ การเอาใจใส่ ความอดทนต่อสู้กับอุปสรรคและปัญหา การไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนว่างงานแล้วเสร็จ รวมถึงเป็นผู้รู้จักวางแผนการปฏิบัติงานอย่างมีจุดมุ่งหมาย ความพยายามปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนการยอมรับผลของการกระทำของตนที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย

(2) ความรับผิดชอบต่อองค์กร หมายถึง ประสพการณ์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่กระทำและ/หรือแสดงออกถึงการทำงานที่ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยยึดมั่นตามระเบียบ ข้อบังคับ



คำสั่งและข้อกำหนดต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงเป็นผู้ใช้และรักษาทรัพย์สินขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่นำไปใช้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว รักษาข้อมูลความลับ แผนธุรกิจ ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กร

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 24 ข้อคำถาม โดยเป็นมาตราประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนโดยรวมอยู่ระหว่าง 24 – 144 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบสูง ขณะเดียวกันผู้ตอบได้คะแนนรวมน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .9204

ตัวอย่าง แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ

(0) ข้าพเจ้าศึกษาหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

(00) ข้าพเจ้าทำงานวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของลูกค้าด้วยความละเอียดรอบคอบ

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ

แบบสอบถามการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการวัดการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ โดยแบ่งการถ่ายทอดทางสังคมได้เป็น 2 อย่าง คือ

การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ ที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่พนักงานสังกัด โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรม การปฐมนิเทศ การสัมมนา การจัดประชุม หรือการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ที่ส่งข้อมูลมาเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ อันจะเป็นแบบอย่างในการทำงาน

การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่พนักงานสังกัด ผ่านกระบวนการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน อาทิ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น โดยอาศัยการสอน การแนะนำ ชี้แนะ ชี้แจง หรือทำเป็นแบบอย่าง อันจะเป็นแบบอย่างในการทำงาน

สำหรับแบบวัดทั้ง 2 แบบวัดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 14 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบแบ่งกลุ่ม/แบ่งประเภทของคำตอบออกเป็น 2 ด้าน เพื่อใช้ในการสอบถามการเรียนรู้การทำงานของคนว่าผู้ตอบได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการด้วยวิธีใดมากที่สุด โดยมีคำตอบให้เลือกตอบ 4 ข้อ คือ 1.การเรียนรู้จาก E-Learning/Intranet 2.การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม 3.ผู้บังคับบัญชา 4.เพื่อนร่วมงาน โดยคำตอบข้อ 1 และ 2 จัดเป็นผู้ตอบได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ คำตอบข้อ 3 และ 4 จัดเป็นผู้ตอบได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อเท่านั้น ถ้าผู้ตอบเลือกคำตอบข้อ 1,2 จะได้คะแนนการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ 1 คะแนน ถ้าผู้ตอบเลือกคำตอบข้อ 3,4 จะได้คะแนนการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ 1 คะแนน มีพิสัยของคะแนนรวมทั้งการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และอย่างไม่เป็นทางการอยู่ระหว่าง 0-14 คะแนน ผู้ตอบที่มีคะแนนรวมจากการเลือกคำตอบข้อ 1 หรือ 2 สูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง ส่วนผู้ตอบที่มีคะแนนรวมจากการเลือกคำตอบข้อ 3 หรือ 4 สูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .882

ตัวอย่าง แบบสอบถามการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ

(0) ข้าพเจ้าเรียนรู้การวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าได้จาก

[...]	[...]	[...]	[...]
E-learning/Intranet	การฝึกอบรม/สัมมนา/ การจัดประชุม	ผู้บังคับบัญชา	เพื่อนร่วมงาน

(00) ข้าพเจ้าเรียนรู้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้จาก

[...]	[...]	[...]	[...]
E-learning/Intranet	การฝึกอบรม/สัมมนา/ การจัดประชุม	ผู้บังคับบัญชา	เพื่อนร่วมงาน

#### ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

แบบสอบถามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เพื่อวัดปริมาณความสามารถที่จะคาดการณ์และวางแผนในการทำงาน เพื่อป้องกันผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อันเป็นลักษณะที่แสดงถึงอุปนิสัยส่วนบุคคลในการรอดได้รอดได้ รวมถึงความสามารถของบุคคลในการควบคุมพฤติกรรมเพื่อนำตนเองไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

แบบสอบถามวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยนำมาจากแบบวัดของบุญทวี ศักดิ์มณี (2532) ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 20 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .94 โดยผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่ตรงกับนิยามปฏิบัติการไว้ใช้จริงจำนวน 17 ข้อ ใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) มีพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 17 – 102 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้มีลักษณะอนาคต-ควบคุมตนสูง ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำ เมื่อนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .8033

#### ตัวอย่าง แบบสอบถามวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

(0) ท่านมักทำงานไม่เสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

(00) ความพอใจของท่านเกิดจากการได้รับการยอมรับและการยกย่องจากผู้อื่นเท่านั้น

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

#### ตอนที่ 5 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพื่อวัดปริมาณความมุ่งมั่นในการทำงาน ความสามารถของบุคคลในการอดทนทำงานให้สำเร็จ และการรู้จักกำหนดเป้าหมายในการทำงานของบุคคล

แบบสอบถามวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาจากแบบวัดของลักษณะมี ลุประสงค์ (2546) ซึ่งใช้ในการสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิชาการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 12 ข้อคำถาม มีสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .84 โดยผู้วิจัยเลือกข้อ

คำถามที่ตรงกับนิยามปฏิบัติการไว้ใช้จริงจำนวน 10 ข้อ ใช้วิธีวัดแบบมาตรฐานประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) มีพิสัยของคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 10 – 60 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ เมื่อนำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .7632

#### ตัวอย่าง แบบสอบถามวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

(0) ท่านสามารถทำงานได้อย่างใดอย่างหนึ่งได้ติดต่อกันเป็นเวลานานโดยไม่เบื่อหน่าย

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

(00) เมื่อท่านพบว่างานที่กำลังทำอยู่นั้นยาก ท่านมักจะเลิกทำทันที

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

#### ตอนที่ 7 แบบสอบถามเหตุผลเชิงจริยธรรม

แบบสอบถามเหตุผลเชิงจริยธรรมเพื่อวัด การตัดสินใจที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ หรือโทษต่อตนเอง ผู้อื่น หรือส่วนรวม ในการที่บุคคลจะกระทำหรือไม่กระทำในสถานการณ์ที่ขัดแย้งกันเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง ตามการใช้เหตุผลเรียงลำดับจากขั้นต่ำไปสู่ขั้นสูงสุด ตามทฤษฎีของโคลเบอร์ก (Kohlberg, 1969) คือ 1.หลักการเชื่อฟังคำสั่ง หลบหลีกการลงโทษทางกาย 2.หลักการแสวงหารางวัลที่เป็นวัตถุสิ่งของ 3.หลักการทำตามที่ผู้อื่นเห็นชอบ 4. หลักการทำตามหน้าที่ของสังคม 5.หลักการใช้วิจารณ์ญาณของตนเอง 6.หลักการยึดมั่นอุดมคติสากล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมของโกศล มีคุณ (2541) โดยศึกษาถึงเจตนา หรือเหตุผลที่บุคคลใช้ในการตัดสินใจเลือกกระทำในเหตุการณ์ที่ขัดแย้งทางจริยธรรม 6 เรื่อง ๆ ละ 2 ข้อความซึ่งตรงกับขั้นที่ 5 และ 6 ตามทฤษฎีการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของ โคลเบอร์ก (Kohlberg, 1969) แต่ละข้อใช้วิธีวัดแบบมาตรฐานประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) ให้คะแนนของแบบวัด เมื่อเป็นการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมในขั้นที่ 5 คะแนนอยู่ระหว่าง 5-30 คะแนน และเมื่อเป็นการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมในขั้นที่ 6 คะแนนจะอยู่ระหว่าง 6-36 คะแนน มีพิสัยของคะแนนรวมของแบบวัดทั้งชุดอยู่ระหว่าง 88 – 528 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่มีเหตุผลเชิง

จริยธรรมสูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำกว่าค่าเฉลี่ยถือว่าเป็นผู้ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ เมื่อนำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .7937

#### ตัวอย่าง แบบสอบถามเหตุผลเชิงจริยธรรม

หนุ่มสาวคู่อึ่งรักกันตั้งใจจะแต่งงานร่วมชีวิตครอบครัว ครั้นหนุ่มพาสาวไปบ้านก็ได้รับทราบจากมารดาของตนว่าหญิงสาวคนนั้นเป็นลูกของครอบครัวที่ร่ำรวยและเคยทำให้ครอบครัวของตนประสบหายนะมาในอดีต ถ้าฉันเป็นชายหนุ่มก็ยังคงแต่งงานกับหญิงสาวผู้นั้น เพราะ

(0) หากไม่แต่งงานครั้งนี้ โดยนำเอาอดีตที่เกิดกับคนรุ่นก่อนมายึดถือยอมเป็นความโง่เขลา

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

(00) ฉันถือว่าความรักคือสิ่งที่สำคัญที่สุดในการสร้างครอบครัวให้มีความสุขและมั่นคง

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

#### ตอนที่ 7 แบบสอบถามเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดปริมาณความรู้คิดเชิงประมาณค่าของบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์หรือโทษในการทำงานสินเชื่อเพียงใด ความรู้สึกพอใจ ไม่พอใจ ชอบ หรือไม่ชอบในพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อ ตลอดจนความพร้อมที่จะกระทำหรือหลีกเลี่ยงที่จะกระทำพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อ

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 17 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) มีพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 17 – 102 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มจะเป็นบุคคลที่มีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบมาก ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มจะเป็นผู้ที่มีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบน้อย มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .7487

ตัวอย่าง แบบสอบถามเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบ

(0) ข้าพเจ้าคิดว่า การตรวจสอบและประเมินราคาหลักทรัพย์ประกันเป็นงานที่สำคัญอย่างยิ่ง

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

(00) ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องจัดทำรายการด้านสินเชื่อ

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

### วิธีหาคคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบวัดที่สร้างเอง นำมาจากผู้อื่น และปรับปรุงมาจากผู้อื่น ทำการหาคคุณภาพเครื่องมือโดย

#### 1. การหาความเที่ยงตรง (Validity)

ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีความรู้ ความเข้าใจอย่างดี ด้านเนื้อหาของสิ่งที่ต้องการวัด เพื่อตรวจสอบว่าแบบวัดสามารถวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ของเนื้อหาและครอบคลุมตามนิยามปฏิบัติการ ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้เชี่ยวชาญที่ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง ได้แก่

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ดุษฎี โยเหลา
2. ดร.ยุทธนา ไชยจุกุล
3. อาจารย์อุษา ศรีจินดารัตน์

#### 2. การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination)

ผู้วิจัยนำแบบวัดแต่ละฉบับที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) แล้วเลือกเฉพาะข้อที่มีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไว้ใช้เป็นแบบสอบถาม

#### 3. การหาความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดที่ใช้ จะหาภายหลังที่ได้วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแล้ว จากนั้นเลือกเฉพาะข้อที่มีนัยสำคัญและได้รับการปรับปรุงจนมีเนื้อหาครอบคลุมสิ่งที่จะวัด นำมาหาค่าความเชื่อมั่นชนิดความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient)

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเองในทุกหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดเตรียมไว้ไปให้กลุ่มตัวอย่างข้างต้นตอบ

## การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกตามตัวแบ่งกลุ่ม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ศึกษาคุณสมบัติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน อาทิ ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น
2. ใช้สถิติการวิเคราะห์ Pearson Correlation ในการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 1
3. ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยด้วยวิธีของบอนโฟโรนี เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่ระบุ ในการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2 3 4 และ 5
4. ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 6

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษา ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง และตอนที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise) เพื่อตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ในงานนี้ เพื่อช่วยให้เข้าใจและเป็นประโยชน์ในการตีความผลการวิจัยรวมถึงการกำหนดขอบเขตของการนำผลการวิจัยไปใช้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างก่อนแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับข้างต้น

#### ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง จะนำเสนอคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	113	57.10
เพศหญิง	85	42.90
รวม	198	100.00
อายุการทำงาน		
อายุการทำงานน้อย (1-10 ปี)	90	45.50
อายุการทำงานมาก (11-38 ปี)	108	54.50
รวม	198	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัย สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. เพศ เมื่อจำแนกเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ตามเพศพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน 113 คน และเป็นเพศหญิง 85 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.10 และ 42.90 ตามลำดับ)



2. อายุการทำงาน เมื่อจำแนกเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ตามอายุการทำงานที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อย มีอายุการทำงานระหว่าง 1-10 ปี มีจำนวน 90 คน และกลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานมาก มีอายุการทำงานระหว่าง 11-38 ปี มีจำนวน 108 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.50 และ 54.50 ตามลำดับ)

ตาราง 2 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน จำแนกตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยง เบนมาตรฐาน	พิสัย
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ	196	7.87	4.843	0-14
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ	196	6.13	4.843	0-14
ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน	198	74.88	10.173	17-102
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	198	49.22	4.700	10-60
เหตุผลเชิงจริยธรรม	198	408.46	13.092	88-528
เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ	198	81.22	6.732	17-102
พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ	198	122.96	11.172	24-144

หมายเหตุ แบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ มีจำนวนผู้ไม่ตอบแบบวัด 2 คน

จากตาราง 2 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ได้ผลดังนี้ ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เท่ากับ 7.87 6.13 74.88 49.22 408.46 และ 81.22 ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เท่ากับ 122.96

เมื่อพิจารณารายละเอียดของตัวแปรตาม พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งตามวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง เพื่อต้องการทดสอบค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระครั้งละสองตัวแปร และตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise) โดยการรวมตัวแปรอิสระหลายตัวแปรไว้ในสมการถดถอยเพื่อทำนายตัวแปรตาม จะทำให้ทราบถึงอิทธิพลที่มีต่อตัวแปรตาม ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอไปเป็นลำดับดังนี้

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา 3 ด้าน ได้แก่ สถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์กับพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบ โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์กับพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
การถ่ายทอดทางสังคมอย่างเป็นทางการ	.365*
การถ่ายทอดทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการ	-.365*
ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน	.348*
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.627*
เหตุผลเชิงจริยธรรม	.158*
เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบ	.614*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า  $r$  เท่ากับ .356) หมายความว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการมาก จะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบสูง นอกจากนี้ ปัจจัยจิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า  $r$  เท่ากับ .348 .627 .158 และ .614 ตามลำดับ) หมายความว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง และมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบสูง

ทั้งนี้ ยกเว้นตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งพบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า  $r$  เท่ากับ -.365) หมายความว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบต่ำ

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง

สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้ จะเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตาม โดยใช้ตัวแปรอิสระพร้อมกันทีละสองตัวแปร มีการวิเคราะห์ 4 สมมติฐาน ประกอบด้วย

**สมมติฐาน 2** เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงและมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบมาก จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบน้อย

เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตาม โดยใช้ตัวแปรอิสระสองตัว คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ กับเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ

**สมมติฐาน 3** เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตาม โดยใช้ตัวแปรอิสระสองตัวคือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

**สมมติฐาน 4** เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูงและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตาม โดยใช้ตัวแปรอิสระสองตัวคือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ กับเหตุผลเชิงจริยธรรม

**สมมติฐาน 5** เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูงและมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำและมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำ

เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตาม โดยใช้ตัวแปรอิสระสองตัวคือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ กับลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

ทั้ง 4 สมมติฐานใช้ตัวแปรตามตัวเดียว คือ พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ การเสนอผลการวิเคราะห์จะเรียงตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

**สมมติฐาน 2** เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตาม โดยใช้ตัวแปรอิสระสองตัว คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ กับเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ มีผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ จำนวน 196 คน

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	p
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ (ก)	1	1.867	14.086	.000
เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (ข)	1	12.670	94.102	.000
(ก) x (ข)	1	.372	2.764	.098
ส่วนที่เหลือ	195	.135		

จากตาราง 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ แต่พบว่าคะแนนของพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและแปรปรวนไปตามเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ หมายความว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน เมื่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการแตกต่างกัน และมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน

จะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางตามตาราง 4 ไม่พบปฏิสัมพันธ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบตัวแปรรายคู่ในคู่ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาตามสมมติฐานข้อที่ 2 โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของบอนโฟโรนี ในการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 ตารางเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ ในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	N	$\bar{X}$	S.D	t
- การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงและเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบมาก	55	5.463	0.3111	10.48*
- การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบน้อย	57	4.743	0.384	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงและมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบมาก จะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบน้อย

**สมมติฐาน 3** เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตาม โดยใช้ตัวแปรอิสระสองตัว คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังปรากฏในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จำนวน 196 คน

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	p
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ (ก)	1	2.660	17.860	.000
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (ข)	1	9.278	62.307	.000
(ก) x (ข)	1	.233	1.565	.213
ส่วนที่เหลือ	195	.149		

จากตาราง 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ แต่พบว่าคะแนนของพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และแปรปรวนไปตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายความว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน เมื่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการแตกต่างกัน และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกัน

จะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางตามตาราง 6 ไม่พบปฏิสัมพันธ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบตัวแปรรายคู่ในคู่ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาตามสมมติฐานข้อที่ 3 โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของบอนไฟโรนี ในการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังปรากฏในตาราง 7

ตาราง 7 ตารางเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	N	$\bar{X}$	S.D	t
- การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง	51	5.525	0.277	9.36*
- การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ	59	4.838	0.424	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

**สมมติฐาน 4** เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตาม โดยใช้ตัวแปรอิสระสองตัว คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ กับเหตุผลเชิงจริยธรรม โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังปรากฏในตาราง 8



ตาราง 8 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและเหตุผลเชิงจริยธรรม จำนวน 196 คน

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	p
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ (ก)	1	4.026	20.806	.000
เหตุผลเชิงจริยธรรม (ข)	1	1.354	6.999	.000
(ก) x (ข)	1	.125	.646	.423
ส่วนที่เหลือ	195	.194		

จากตาราง 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและเหตุผลเชิงจริยธรรมต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ แต่พบว่าคะแนนของพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และแปรปรวนไปตามเหตุผลเชิงจริยธรรม หมายความว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน เมื่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการแตกต่างกัน และมีเหตุผลเชิงจริยธรรมแตกต่างกัน

จะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางตามตาราง 8 ไม่พบปฏิสัมพันธ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบตัวแปรรายคู่ในคู่ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาตามสมมติฐานข้อ 4 โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของบอนโฟโรนี ในการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและเหตุผลเชิงจริยธรรม ในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังปรากฏในตาราง 9

ตาราง 9 ตารางเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและเหตุผลเชิงจริยธรรมในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	N	$\bar{X}$	S.D	t
- การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง และเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง	45	5.081	0.455	-436
- การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ และเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ	53	5.201	0.446	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูงและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบไม่แตกต่างกันกับ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

**สมมติฐาน 5** เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตาม โดยใช้ตัวแปรอิสระสองตัว คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ กับลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังปรากฏในตาราง 10

ตาราง 10 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน จำนวน 196 คน

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	p
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ (ก)	1	2.773	15.712	.000
ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน (ข)	1	4.598	26.053	.000
(ก) x (ข)	1	1.171	.281	.423
ส่วนที่เหลือ	195	.176		

จากตาราง 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ แต่พบว่าคะแนนของพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และแปรปรวนไปตามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน หมายความว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน เมื่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนแตกต่างกัน

จะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางตามตาราง 10 ไม่พบปฏิสัมพันธ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบตัวแปรรายคู่ในคู่ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาตามสมมติฐานข้อที่ 5 โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของบอนโฟโรนี ในการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังปรากฏในตาราง 11

ตาราง 11 ตารางเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

กลุ่ม	N	$\bar{X}$	S.D	t
- การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง และลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง	39	5.186	0.440	.317
- การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ และลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำ	44	5.116	0.396	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูงและมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบไม่แตกต่างกันกับ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำและมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำ

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise)

สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ มีตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังปรากฏในตาราง 12

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise) ของตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน (คน)  N	ร้อยละของ การทำนาย รวม  (R <sup>2</sup> )	ค่าเอฟ  (F)	ตัวทำนายตาม ลำดับความ สำคัญ	ค่า Beta ของตัวทำนาย (ตามลำดับความสำคัญ)
กลุ่มรวม	196	58.4	89.89	1,3,5	.417, .399, .213
เพศ					
-ชาย	113	62.7	61.119	1,5,4	.508, .329, -.211
-หญิง	83	60.9	30.343	5,6,1,3	.434, .277, .186, .173
อายุการทำงาน					
-อายุการทำงานน้อย 1-10 ปี)	90	55.1	35.22	1,5,3	.513, .232, .178
-อายุการทำงานมาก(11-38ปี)	106	67.3	51.97	5,1,6,4	.535, .286, .230, -.167

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- |   |   |
|---|---|
| 1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์                            | 5. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ |
| 2. เหตุผลเชิงจริยธรรม                             | 6. ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน                             |
| 3. การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ    |   |
| 4. การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ |   |

จากตาราง 12 พบว่า เมื่อใช้ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปรร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ พบว่า ในกลุ่มรวมตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 58.4 โดยมีตัวแปรที่ร่วมในการทำนาย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และ

เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายอันดับแรกคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตัวทำนายทั้ง 3 ตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวถูกทำนาย หมายถึง ถ้าเจ้าหน้าที่สินเชื่อมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง และมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบมาก จะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบสูง

เมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบได้เช่นเดียวกับในกลุ่มรวม โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ในกลุ่มเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีอายุการทำงานมาก ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 67.3 โดยมีตัวแปรที่ร่วมในการทำนาย คือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายตัวแรก คือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวถูกทำนาย นอกจากนี้ยังพบว่า เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบเข้าทำนายในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม ส่วนในกลุ่มเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีอายุการทำงานน้อย ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 55.1 โดยมีตัวแปรที่ร่วมในการทำนาย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายตัวแรก คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ในกลุ่มเพศเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่เป็นเพศชาย ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 62.7 โดยมีตัวแปรที่ร่วมในการทำนาย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายตัวแรก คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่วนในกลุ่มเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่เป็นเพศหญิง ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 60.9 โดยมีตัวแปรที่ร่วมในการทำนาย คือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายตัวแรก คือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ บจม. ธนาคารกรุงไทย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามความมุ่งหมายของการวิจัยและสมมติฐานของการศึกษา ในบทนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลการวิเคราะห์เพื่อตีความและอภิปรายผลตรวจสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพื่อจะได้ทราบว่าข้อมูลจากการวิจัยให้การสนับสนุนความคาดหมายหรือทำนายสิ่งที่ตั้งไว้ล่วงหน้ามากน้อยเพียงใด เพื่อความชัดเจนและเข้าใจที่ตรงกันยิ่งขึ้นตามลำดับต่อไปนี้

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะเดิมว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
3. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตตามสถานการณ์ว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
4. เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ร่วมกันมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

## สมมติฐานการวิจัย

1. ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

2. เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง และมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบมาก จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบน้อย

3. เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

4. เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง และมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ และมีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

5. เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง และมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำและมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำ

6. ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ร่วมกันสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ



## วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ใช้การวิจัยประเภทศึกษาความสัมพันธ์เปรียบเทียบ (Correlational – Comparative Study) ศึกษากับประชากรที่เป็นพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสินเชื่อในสำนักงานใหญ่ จำนวน 12 ฝ่าย ประกอบด้วย (1) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อโครงการ (2) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อโครงการ (3) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อธุรกิจการเกษตร (4) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจการเกษตร (5) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่ออุตสาหกรรม (6) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่ออุตสาหกรรม (7) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อพาณิชย์กรรม (8) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อพาณิชย์กรรม (9) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อบริการ (10) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อบริการ (11) ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อก่อสร้างและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และ (12) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อก่อสร้างและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ จำนวนทั้งสิ้น 198 คน

## ตัวแปรที่ศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

#### 1.1 สถานการณ์ทางสังคม ได้แก่

- 1.1.1 การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ
- 1.1.2 การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ

#### 1.2 จิตลักษณะเดิม ได้แก่

- 1.2.1 ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน
- 1.2.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 1.2.3 เหตุผลเชิงจริยธรรม

#### 1.3 จิตตามสถานการณ์ ได้แก่

- 1.3.1 เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีด้านความรับผิดชอบ ทั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง
- 2.2 ด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร

### 3. ตัวแปรแบ่งกลุ่ม ได้แก่ เพศ และ อายุการทำงาน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ จำนวน 24 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .9204

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จำนวน 14 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .8820

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน จำนวน 17 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .8033

ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จำนวน 10 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .7632

ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม จำนวน 12 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .7937

ตอนที่ 7 แบบสอบถามวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ จำนวน 17 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .7487

## การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐาน

จากการประมวลแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ทำให้ได้ข้อสรุปที่สามารถนำมาใช้เป็นฐานในการตั้งสมมติฐานได้ 6 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 1

เป็นการตอบความมุ่งหมายข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

โดยสมมติฐานข้อที่ 1 กล่าวว่า “ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ”

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 กล่าวคือ ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ งานวิจัยของ วิรัตน์ ปานศิลา (2542) พบว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลภาคเหนือในประเทศไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติต่อการทำงานสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของอุบล ภัศระ (2535) พบว่า จิตลักษณะ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติต่องาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับ พฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา และผลการวิจัยนี้ พบว่า ตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า  $r$  เท่ากับ  $-.365$ ) หมายถึง ถ้าเจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง จะทำให้มี พฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบน้อย

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะมีพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูง เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง และมีเจตคติต่อ พฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูง

#### การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 3,4,5

เป็นการตอบความมุ่งหมายข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะเดิมว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด มีสมมติฐาน 3 ข้อ คือ สมมติฐานข้อที่ 3,4,5 ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ”

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางเพื่อตอบความมุ่งหมายข้อที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ไม่สนับสนุนความมุ่งหมายข้อที่ 2 กล่าวคือ ไม่พบอิทธิพลร่วมของตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่างก็แปรปรวนไปตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และแปรปรวนไปตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ละตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกัน แต่สนับสนุนอิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัตติ ปานศิลา (2542) พบว่า บุคคลที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสูง และงานวิจัยของลักษมี ลุประสงค์ (2546) ที่ศึกษาทั้งตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ในการศึกษาตัวแปรที่ละด้าน พบว่า นักวิชาการศึกษาที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสูง และนักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลงานของงานภาครัฐ (P.S.O.1102:ระบบสื่อสาร) มากกว่า นักวิชาการศึกษาที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานต่ำ เช่นเดียวกับงานวิจัยของกาญจนา เหมะธร (2542) พบว่า พนักงานสายการผลิตบริษัท โมเสคอุตสาหกรรมจำกัด (มหาชน) ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานสูง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

และจากการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีบอนโฟโรนี เพื่อตรวจสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูง มากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 จึงได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 4 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูงและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ”

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง เพื่อตอบความมุ่งหมายข้อที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระสองตัวแปร พร้อมกัน คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ กับเหตุผลเชิงจริยธรรม

ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ไม่สนับสนุนความมุ่งหมายข้อที่ 2 กล่าวคือ ไม่พบอิทธิพลร่วมของ ตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความ รับผิดชอบต่างก็แปรปรวนไปตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และ แปรปรวนไปตามเหตุผลเชิงจริยธรรมที่ละตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน เนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และมีเหตุผลเชิงจริยธรรมแตกต่างกัน แต่สนับสนุนอิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวต่อ พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ สอดคล้องกับการศึกษาของวิวัติ ปานศิลา (2542) พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการส่งผลต่อพฤติกรรม การทำงานด้านปฏิบัติงานสนับสนุนสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชนบทของบุคลากร สาธารณสุข ส่วนตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรมพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของเจ็ดหล้า สุนทร วิภาต (2534) พบว่า เหตุผลเชิงจริยธรรมจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิผลของงานในภาควิชา ของคณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยไทย เช่นเดียวกับการศึกษาของบุญรับ ศักดิ์มณี (2532) พบว่า เหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการไทย อย่างมี นัยสำคัญ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของบอนไฟโรนี เพื่อตรวจสอบสมมติฐานข้อ ที่ 4 ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณา ตามตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและเหตุผลเชิงจริยธรรมใน กลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ พบว่าไม่มีความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความ รับผิดชอบ ระหว่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็น ทางการสูงและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง กับเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมใน การทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 5 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการ ทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูงและมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเอง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรม การทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคม ในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำและมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองต่ำ”

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเพื่อตอบความมุ่งหมายข้อที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ กับ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ไม่สนับสนุนความมุ่งหมายข้อที่ 2 กล่าวคือ ไม่พบอิทธิพลร่วมของตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร

เมื่อพิจารณาดัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่างก็แปรปรวนไปตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และแปรปรวนไปตามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนที่ละตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน เนื่องจาก เจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนแตกต่างกัน แต่สนับสนุนอิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ สอดคล้องกับการศึกษาของณัฐยา ลือชาภิตติกุล (2546) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานธนาคารที่ทำงานด้านบริการ พบว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เรวัต สดมณี (2544) พบว่า กำลังพลที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมสูงกว่ากำลังพลที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนต่ำ

จากการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของบอนโฟโรนี เพื่อตรวจสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ พบว่าไม่มีความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ระหว่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูงและมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง กับเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำและมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 5 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

จากผลการวิจัยนี้ ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม (การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ) และจิตลักษณะเดิม (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม และลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน) หมายความว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน เมื่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานแตกต่างกัน ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการแตกต่างกัน มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกัน มีเหตุผลเชิงจริยธรรมแตกต่างกัน และมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนแตกต่างกัน

ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของลักษมี ลูประสงค์ (2546) ที่พบว่า นักวิชาการศึกษามีพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลงานของภาครัฐ (P.S.O 1102:ระบบสื่อสาร) แตกต่างกัน เนื่องจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงาน และการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของวิริติ ปานศิลา (2542) พบว่า บุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานต่างกัน มีจิตลักษณะในการทำงานต่างกัน และมีการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทในการทำงานต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่อในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาพฤติกรรมการทำงาน 2 ด้าน คือความรับผิดชอบต่อนตนเอง และความรับผิดชอบต่อองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีคุณลักษณะเฉพาะเจาะจง และมีลักษณะของการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากพฤติกรรมการทำงานอื่นที่ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารการวิจัยในอดีต รวมถึงอาจมีปัจจัยอื่นที่มีปฏิสัมพันธ์กันแล้วส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่อ นอกเหนือจากตัวแปรที่ผู้วิจัยศึกษาในครั้งนี้

#### การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 2

เป็นการตอบความมุ่งหมายข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตตามสถานการณ์ว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

โดยสมมติฐานข้อ 2 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงและมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบมาก จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่าเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบน้อย”

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง เพื่อตอบความมุ่งหมายข้อที่ 3 พบว่า พฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการกับเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ไม่สนับสนุนความมุ่งหมายข้อที่ 3 กล่าวคือ ไม่พบอิทธิพลร่วมของตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่างก็แปรปรวนไปตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และแปรปรวนไปตามเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบที่ละตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่จะมีพฤติกรรมการทำงานสิ้นเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมใน

การทำงานอย่างเป็นทางการ และมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน แต่สนับสนุนอิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐยา ลือชาภักดีกุล (2546) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานธนาคารที่ทำงานด้านบริการ พบว่า พนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงจะทำให้เกิดความคล่องแคล่วในการที่จะนำความรู้มาประยุกต์ใช้ มีการตัดสินใจและพร้อมที่จะให้บริการอย่างเต็มใจ และงานวิจัยของผอมเขียว วงศ์ภักดี (2537) ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกลบรรมในธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า บุคคลที่มีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสูงมีการปฏิบัติงานที่สูงกว่าบุคคลที่มีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานต่ำ ส่วนตัวแปรด้านการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานนั้น งานวิจัยนี้พบผลที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณะมี ลุประสงค์ (2546) พบว่า นักศึกษาวิชาการศึกษาที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลผลงานของงานภาครัฐ (P.S.O.1102:ระบบสื่อสาร) มากกว่า นักวิชาการศึกษาที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานต่ำ เช่นเดียวกับงานวิจัยของวิริติ ปานศิลา (2542) พบว่า บุคคลที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน คือ หากบุคลากรได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสูง

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของบอนไฟโรนี เพื่อตรวจสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ พบว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงและมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบมาก จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำ และมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของลักษณะมี ลุประสงค์ (2546) ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิชาการศึกษา โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า กลุ่มนักวิชาการศึกษาที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสูง และมีเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลผลงานของงานภาครัฐ (P.S.O.1102:ระบบสื่อสาร) มากกว่า นักวิชาการศึกษาที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานต่ำและมีเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2 จึงได้รับการสนับสนุน

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงและมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบมาก จะมี



พฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ สูงกว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบน้อย ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้ธนาคารฯจึงควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง รวมทั้งปลูกฝังให้มีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบมาก เพื่อจะได้ส่งผลให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบสูงต่อไป

#### การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 6

เป็นการตอบความมุ่งหมายข้อที่ 4 คือ เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ ร่วมกันมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

โดยสมมติฐานข้อที่ 6 กล่าวว่า “ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม ตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ ร่วมกันสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ”

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น โดยตัวแปรทำนายที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบสูงสุดจะถูกคัดเลือกสู่สมการทำนายเป็นอันดับที่ 1 และตัวแปรทำนายที่สำคัญรองลงมาเข้าสู่สมการทำนายเป็นลำดับต่อมา เมื่อใช้ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปรร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่า ในกลุ่มรวมตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 58.4 โดยมีตัวแปรที่ร่วมในการทำนาย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายอันดับแรกคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตัวทำนายทั้ง 3 ตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวถูกทำนาย หมายถึง เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง และมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบมาก จะมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบสูง

เมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อยังมีความรับผิดชอบได้เช่นเดียวกับในกลุ่มรวม โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ในกลุ่มเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีอายุการทำงานมาก ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 67.3 โดยมีตัวแปรที่ร่วมในการทำนาย คือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายตัวแรก คือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวถูกทำนาย ส่วนในกลุ่มเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีอายุการทำงานน้อย ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 55.1 โดยมีตัวแปรที่ร่วมในการทำนาย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายตัวแรก คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ในกลุ่มเพศ เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่เป็นเพศชาย ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 62.7 โดยมีตัวแปรที่ร่วมในการทำนาย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายตัวแรก คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่วนในกลุ่มเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่เป็นเพศหญิง ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 60.9 โดยมีตัวแปรที่ร่วมในการทำนาย คือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายตัวแรก คือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

โดยสรุปแล้ว ผลการวิจัยนี้พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบเป็นตัวทำนายที่สำคัญในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม ในขณะที่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ เป็นตัวทำนายที่สำคัญในกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม จาก 5 กลุ่ม การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เป็นตัวทำนายที่สำคัญในกลุ่มย่อย 2 ใน 5 กลุ่ม

งานวิจัยที่ศึกษากับพนักงานธนาคารในลักษณะเดียวกันนี้ได้แก่ งานวิจัยของ ณัฐยา ลือชาภิตติกุล (2546) ศึกษาลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทฺธที่เกี่ยวเนื่องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ตัวแปรทั้ง 6 ตัว ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การสนับสนุนจากองค์กร ความขัดแย้งในบทบาท การปฏิบัติทางพุทฺธ และวิถีทางพุทฺธ พบว่า ตัวแปรดังกล่าวยกเว้น ความขัดแย้งในบทบาท สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยได้ร้อยละ 36 ถึง 44

จากผลการวิจัยในส่วนนี้แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดของการทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ โดยพบว่าทั้ง 2 ตัวแปรเข้าทำนายในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูงสุดในกลุ่มรวม และตัวแปรสำคัญรองลงมาเข้าที่สู่สมการการทำนาย คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของลักษมี ลุประสงค์ (2546) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย โดยใช้ตัวแปรทั้ง 6 ตัว ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ความคลุมเครือในบทบาท แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการสื่อสารในการทำงาน และอิทธิบาท 4 พบว่า ตัวแปร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน และเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงาน เป็นตัวแปรที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารฯ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเรวัต สดมณี (2544) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม ศึกษาเฉพาะกรณีกำลังพลในสายงานปลัดบัญชี พบว่า เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน และลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองเป็นตัวทำนายที่สำคัญตามลำดับของพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม ส่วนตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ในงานวิจัยนี้พบว่า เป็นตัวทำนายในกลุ่มเพศชาย และกลุ่มที่มีอายุการทำงานมาก ผลการวิจัยส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิริตี ปานศิลา (2542) ที่ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขตำบล พบว่า การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการเป็นตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานด้านปฏิบัติการสนับสนุนสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชนบทของบุคลากรสาธารณสุขตำบล

ส่วนตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นตัวแปรที่ไม่เข้าสู่สมการทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบในทุกกลุ่มนั้น อาจเนื่องมาจาก เหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นตัวทำนายสำคัญสำหรับพฤติกรรมการทำงานบริการเพื่อสังคม ได้แก่ การทำงานของข้าราชการตำรวจ (สมพร กฤษณพิพัฒน์ ; 2541) การทำงานของครูและพยาบาล (ดุขฎี และคณะ ; 2535) แต่สำหรับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อเป็นงานบริการเชิงธุรกิจมากกว่างานบริการเพื่อสังคม จึงส่งผลให้ตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรมไม่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้

## ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ โดยอิงข้อค้นพบจากการวิจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบเป็นลักษณะทางจิตที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ดังนั้นธนาคารจึงต้องมุ่งส่งเสริมและพัฒนา จิตลักษณะแก่เจ้าหน้าที่ในด้านดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2. จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน อย่างเป็นทางการมีความสำคัญมากในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ สินเชื่อ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้เป็นฐานเบื้องต้นในการทำงานและเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน ดังนั้นธนาคารจึงต้องมีการเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งจากการส่ง ข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ผ่านทาง Intranet เพื่อให้พนักงานได้ศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงการจัดฝึกอบรม สัมมนา หรือจัดประชุม

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัย พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่อมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบสูงสุด ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรเป็นการวิจัยในเชิงพัฒนาเพื่อศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบในเชิงลึกต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบผลการวิจัยเบื้องต้นถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอำนาจ ในการทำนายพฤติกรรมโดยใช้ตัวแปรอิสระหลายตัวพร้อม ๆ กัน ซึ่งยังไม่เพียงพอที่จะทำให้ ทราบในรายละเอียดอย่างลึกซึ้งในการวัดตัวแปรบางตัว เช่น การถ่ายทอดทางสังคมในการ ทำงานอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนั้น การทำวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาให้ ลึกลงไปในรายละเอียด เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมและละเอียดลึกซึ้ง

3. การวิจัยครั้งนี้พบว่า ตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรม ไม่สามารถทำนายพฤติกรรม การทำงาน สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้ ซึ่งอาจมีรายละเอียดที่น่าจะศึกษาเพื่อให้ได้ความเข้าใจ ที่กระจ่างชัดต่อไป

4. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรอื่น เช่น บรรยากาศในการทำงาน สุขภาพ จิต การสนับสนุนทางสังคม ความคลุมเครือในบทบาท ภาวะผู้นำ หรือ ปัจจัยอื่น ๆ ที่น่าจะเกี่ยว ข้องกับพฤติกรรมการทำงาน สินเชื่อ

**บรรณานุกรม**

### บรรณานุกรม

- โกศล มีคุณ และ ณรงค์ เทียนเมฆ. (2541). ผลของการฝึกให้เหตุผลเชิงจริยธรรมที่มีต่อจิต  
ลักษณะและพฤติกรรมจริยธรรมของครู. ทุนอุดหนุนการวิจัย โครงการวิจัยแม่บท : การวิจัย  
และพัฒนาระบบพฤติกรรมไทย. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
- ขวัญฤดี ขำช่อนเงื่อน. (2542). การศึกษาพฤติกรรมความรับผิดชอบของนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยมหิดล. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คณิงรัตน์ ลาโพธิ์. (2535). ผลของการนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในกิจกรรมแนะแนว  
ที่มีต่อความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยา  
แนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- งามตา วนินทานนท์. (2534). จิตวิทยาสังคม. เอกสารประกอบการสอน. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัย  
พฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ..... (2536). ลักษณะทางพุทธศาสนาและพฤติกรรมศาสตร์ของบิดามารดาที่เกี่ยวข้อง  
กับการอบรมเลี้ยงดูบุตร. รายงานการวิจัยฉบับที่ 50. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จินตนา ธนวิบูลย์ชัย. (2540). คุณสมบัตินักบวชและคุณภาพของมาตรวัดเจตคติเชิงจริยธรรม  
ด้านความรับผิดชอบต่อที่สร้างขึ้นโดยประยุกต์วิธีการของธอร์นไคค์. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด.  
(พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จินตนา บิลมาศ และคณะ. (2529). คุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน. รายงานการวิจัย.  
กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- จूरรัตน์ นันนัยทวีกุล. (2538). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะความรับผิดชอบต่อที่เรียน  
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว)  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จำนง อติวัฒน์าสี. (2540). การพัฒนาจริยธรรม. วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ปริทัศน์ 13 (1) :  
21-26 ; ม.ค.-เม.ย.
- ชนินทร์ พิตยาวิวิธ. (2533). ธนาคารพาณิชย์ใช้มาตรการอะไรในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. (2541). ปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน ลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ  
พฤติกรรมพยาบาลวิชาชีพ. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. (2524). การวัดทัศนคติเพื่อทำนายพฤติกรรม. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัย  
พฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2527). *สรุปคำบรรยายเรื่องการพัฒนาจิตใจบุคคลในราชการ*. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- ..... (2528). *การพัฒนาจิตใจข้าราชการ : หลักและแนวปฏิบัติทางวิชาการ*. ข้าราชการ. 30 (2 : 21-34).
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2531). *ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะธรรมสำหรับคนไทย การวิจัย และประยุกต์*. หนังสือครบรอบ 33 ปี. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ..... (2538). *ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะธรรมสำหรับคนไทย การวิจัย และพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ..... (2541). *รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) เพื่อการวิจัยสาเหตุของพฤติกรรมและพัฒนาพฤติกรรมมนุษย์*. ทันตภิบาล. 10 (2) : 105-108.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ. (2540). *ความเชื่อและการปฏิบัติทางพุทธศาสนาของคนไทย : การปลูกฝังอบรมและคุณภาพชีวิต*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจฉินิก. (2520). *จริยธรรมของเยาวชนไทย*. รายงานการวิจัย ฉบับที่ 21. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ดุษฐิ โยเหลา อภิญา โพรธีศรีทอง และปริญญา ณ วันจันทร์. (2538). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างลักษณะทางพุทธศาสนา ลักษณะทางจิต และผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของครูและพยาบาล*. รายงานการวิจัย ฉบับที่ 58. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดุสิต น้ำฝน. (2529). *การถ่ายทอดลักษณะความเป็นทหารกับความยึดมั่นผูกพันต่ออาชีพ : ศึกษากรณีนักเรียนนายเรืออากาศ*. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดารณี พุทธิบุญย์. (2543). *การจัดการสินเชื่อ*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ
- ทิพย์สุดา จันทร์แจ่มหล้า. (2544). *ปัจจัยด้านจิตสังคมของผู้ดูแลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทำให้การสนับสนุนทางสังคมแก่ผู้ติดเชื่อเฮดส์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2505). *พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505*. กรุงเทพฯ : ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ..... (2525). *พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ : ธนาคารแห่งประเทศไทย.

- นิภา วิจิตรศิริ. (2525). *ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนหนองแค "สรกิจ" จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นุชนารถ ธาดุดทอง. (2539). *การศึกษาระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการในส่วนภูมิภาค*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญรับ ศักดิ์มณี. (2522). *การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัทยา สายหู. (2524). *กลไกของสังคม*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์. (2532). *บริบทการขัดเกลาทางสังคม*. เอกสารประกอบการบรรยาย. กรุงเทพฯ : คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพร กฤษณะพิพัฒน์. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ : โครงการสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- สมศักดิ์ สีตากลุฑุทธิ์. (2545). *ปัจจัยการถ่ายทอดทางสังคมเชิงวิชาชีพครูที่ส่งผลต่อเอกลักษณ์วิชาชีพและพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของครูแนะแนว*. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวรรณ พิณदानนท์. (2545). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรัตน์ ศรีสุวรรณผไท. (2527). *สินเชื่อและการเก็บหนี้*. ศูนย์หนังสือบริหารธุรกิจ พาณิชยกรรม.
- รังสรรค์ โฉมยา. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาท วัฒนธรรมองค์การและจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจริยธรรมในการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ : กรณีศึกษาจังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ละม้ายมาศ ศรีทนต์ และ จรรยา สุวรรณทัต. (2510). *อิทธิพลของสังคมต่อพัฒนาการของเด็กที่ตำบลนาป่าอำเภอเมืองชลบุรี*. รายงานการวิจัยฉบับที่ 9. กรุงเทพฯ : สถาบันระหว่างชาติสำหรับการค้นคว้าเรื่องเด็ก.
- วารี ศิริเจริญ. (2536). *การทดลองใช้ชุดการสอนเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบของนักศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1*. วิจัยสนเทศ. 13 (15) : 3.



- วานิช พูลวังกาญจน์. (2530). เทคนิคการบริหารสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 1  
กรุงเทพฯ : สมานการพิมพ์.
- วิชัย เอียดบัว. (2534). ลักษณะจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางวิชาการ  
ของครูประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์  
ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัตน์ ปานศิลา. (2542). การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับ  
บทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลในภาคเหนือ  
ของประเทศไทย. ปรินญาณินพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วังสิต ยี่ตัน. (2546) ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรี  
อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วงเดือน จงไพบุลย์. (2543). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการใน  
สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา  
การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี. (2531). ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร.  
ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อนิสรา จรัสศรี. (2541). ลักษณะทางพุทธและพฤติกรรมศาสตร์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการ  
พยาบาลผู้ป่วยติดเชื่อเอดส์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์  
กรุงเทพมหานครและสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (การ  
วิจัยพฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิญา โพธิ์ศรีทอง. (2538). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของ  
พยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. ปรินญาณินพนธ์. วท.ม. (การวิจัย  
พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อารีย์ เชื้อเมืองพาน. (2543). หนีไม่ก่อให้เกิดรายได้.แม่โจ้ปริทัศน์ ปีที่ 1, ฉบับที่ 6 (มิ.ย.-ก.ค.43)  
76-79.
- อุบล ภัตตระ. (2535). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา. ปรินญา  
ณินพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- อ้อมเดือน สดมณี และคณะ. (2543). ค่านิยมเกี่ยวกับการทำงาน การถ่ายทอดการทำงานและ  
ลักษณะทางจิตใจของประชาชน. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร  
วิโรฒประสานมิตร.

อ้อมเดือน สดมณี. (2540) ลักษณะทางพุทธศาสนาและจิตสังคมของครูมัธยมศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางศาสนา. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Fishbein, M . and Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction to Theory and Research*. Reading, Massachusetts : Addison-Wesley.

Magunusson, D, & Endler, N.S..(1977). *Personality at the crossroads : Current issues in interactionism psychology*. New Jersey : LEA Publishers.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบของ  
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

## ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง  
2. อายุการทำงาน \_\_\_\_\_ ปี

**คำชี้แจง** ให้ท่านทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน (กรุณาทำทุกข้อ)

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
<b>ตอนที่ 2 แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์</b>						
1. เมื่อข้าพเจ้ายังทำงานไม่เสร็จ ข้าพเจ้าจะพยายามทำงานนั้นต่อไปอีกจนกว่าจะสำเร็จ						
2. ข้าพเจ้าตั้งใจทำงานทุกครั้ง เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย						
3. เมื่อการทำงานมีปัญหาหรืออุปสรรค ข้าพเจ้าจะหาทางแก้ไขให้งานสำเร็จลุล่วง						
4. ข้าพเจ้าจะกำหนดเป้าหมายการทำงานในระดับที่เหมาะสมกับความสามารถของตน						
5. ข้าพเจ้าจะทำงานอย่างเต็มความสามารถทุกครั้งที่ได้รับมอบหมาย						
6. ข้าพเจ้าสามารถทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้ติดต่อกันเป็นเวลานานได้บ่อย ๆ						
7. ข้าพเจ้าพอใจที่จะทำงานให้เสร็จ แม้จะเลยเวลาเลิกงานแล้วก็ตาม						
8. เมื่อข้าพเจ้าต้องทำงานที่มีขั้นตอนยุ่งยาก ข้าพเจ้าจะขอร้องให้เพื่อนร่วมงานมาช่วยทำแทน						
9. ข้าพเจ้าจะค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน						
10. ข้าพเจ้าจะถามผู้รู้ ถ้ามีข้อสงสัยในการทำงาน						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
<b>ตอนที่ 3 แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน</b>						
1. ข้าพเจ้ามักจะทำงานไม่เสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้						
2. การวางแผนล่วงหน้าเป็นการกระทำที่ไร้ประโยชน์ เพราะมักไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้						
3. ถ้าข้าพเจ้าเห็นของที่ชอบอยากได้มากและราคาแพงมาก ข้าพเจ้าจะตัดใจซื้อทันทีและยอมอดหลังจากนั้น						
4. ข้าพเจ้าคิดว่าไม่มีประโยชน์อะไรเลยที่จะต้องไปวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคต						
5. ถ้าข้าพเจ้าอยากได้สิ่งใดแต่ต้องรอคอย ข้าพเจ้าจะหมดความอดทนหรือทนไม่ได้						
6. ข้าพเจ้าคิดว่าถึงเวลาแล้วที่เราควรจะมีการรณรงค์กันในเรื่องการใช้ทรัพยากรของชาติเพื่อให้มีเหลือถึงเยาวชนรุ่นต่อไป						
7. ในการประชุม ถ้ามีการพูดกันถึงสิ่งที่ข้าพเจ้าไม่เห็นด้วย ข้าพเจ้าจะคัดค้านทันทีโดยไม่สนใจว่าขณะนั้นเป็นจังหวะที่เหมาะสมหรือไม่						
8. ข้าพเจ้าคิดว่าคนเราควรหาความสุขใส่ตัวให้มากที่สุด ในขณะที่เพราะอนาคตเป็นสิ่งไม่แน่นอน						
9. การประกอบกรรมดีโดยขาดผู้รู้เห็นเป็นการกระทำที่สูญเปล่า						
10. ผลงานที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับแม้จะเป็นผลงานที่ดีก็ไร้ค่า						
11. ความพอใจของข้าพเจ้าเกิดจากการได้รับการยอมรับและการยกย่องจากผู้อื่นเท่านั้น						
12. ในปัจจุบันเรามักขาดความกล้าที่จะทำความดี						
13. ถ้าในการสอบมีการให้เปิดตำราตอบ คนที่ไม่ช่วยโอกาสอย่างคนอื่นเป็นคนโง่						
14. เมื่ออยู่ต่างถิ่นข้าพเจ้าคิดว่าจะทำอะไรก็ได้เพราะไม่มีใครรู้จักเรา						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
15. การทำความชั่วในที่ลับตาคนนั้น ทำได้ง่ายกว่าในที่แจ้ง						
16. ข้าพเจ้าจะระมัดระวังในการทำงานเฉพาะเมื่อมีคนมาคอย จ้องจับผิด						
17. การทำความดีไม่ควรหวังผลตอบแทนจากผู้อื่น						
<b>ตอนที่ 4 เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อ</b>						
1. ข้าพเจ้าคิดว่า การได้เรียนรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นผลดี ต่อพนักงานสินเชื่อ						
2. ข้าพเจ้าคิดว่า การตรวจสอบและประเมินราคาหลักทรัพย์ ประกันเป็นงานที่สำคัญอย่างยิ่ง						
3. ข้าพเจ้าคิดว่า การวิเคราะห์งบการเงินที่ดีจะเป็นผลดีต่อ ธนาคารและต่อลูกค้า						
4. ข้าพเจ้ารู้ดีว่าการจัดเตรียมเอกสารประกอบการขึ้นศาลเป็น งานที่สำคัญ						
5. ข้าพเจ้ารู้สึกกระตือรือร้นทุกครั้งที่ได้รับลูกค้าสินเชื่อรายใหม่ ๆ						
6. ข้าพเจ้ายินดีที่จะให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการปรับปรุงการ ชำระหนี้เมื่อลูกค้าต้องการแม้จะใช้เวลามากก็ตาม						
7. ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจที่สามารถวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ สำเร็จ						
8. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายที่จะต้องจัดทำเอกสารสัญญาให้แก่ ลูกค้า						
9. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของงานสินเชื่อให้ได้ ดียิ่งขึ้น						
10. การมีระบบวิเคราะห์สินเชื่อที่ดีของธนาคาร ทำให้ข้าพเจ้า มั่นใจในการทำงาน						
11. ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะติดตามลูกหนี้ที่ได้ทำการปล่อยสินเชื่อไป แล้ว แม้จะเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย						
12. ข้าพเจ้ายินดีที่จะเรียนรู้ระบบใหม่ ๆ ที่ธนาคารจัดหามาเพื่อ ใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ						
13. ข้าพเจ้าภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าข้าพเจ้าปฏิบัติงานในหน้าที่ สินเชื่อ						
14. เมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ ในธนาคาร งานด้านสินเชื่อเป็น งานที่คนทั่วไปให้ความสำคัญไม่น้อย						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
15. ข้าพเจ้ามักจะแนะนำและสนับสนุนให้ผู้อื่นเปลี่ยนมาปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ						
16. ถ้ามีโอกาสเลือกข้าพเจ้าต้องการเปลี่ยนไปทำงานอื่นที่ไม่ใช่งานด้านสินเชื่อ						
17. ข้าพเจ้ารู้สึกหดหู่เมื่อต้องจัดทำรายงานลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกค้ำที่ข้าพเจ้าเป็นผู้วิเคราะห์สินเชื่อ						
<b>ตอนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ</b>						
1. ข้าพเจ้าศึกษาหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ						
2. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนดเสมอ						
3. ข้าพเจ้าทำงานวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของลูกค้ำด้วยความละเอียดรอบคอบ						
4. ข้าพเจ้าวางแผนในการปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในระเบียบ ข้อบังคับของธนาคารเสมอ						
5. ข้าพเจ้าจะตั้งเป้าหมายสำหรับการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เสมอ						
6. ข้าพเจ้าแสดงความรับผิดชอบต่อผลการวิเคราะห์สินเชื่อเต็มที่ เมื่อการวิเคราะห์ผิดพลาดโดยไม่โทษกล่าวผู้อื่น						
7. ข้าพเจ้าปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่อยู่เสมอ						
8. ข้าพเจ้าปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบสภาพและประเมินราคาหลักทรัพย์ของลูกค้ำด้วยความซื่อสัตย์						
9. ข้าพเจ้าไม่เคยเรียกร้องหรือหวังผลตอบแทนจากลูกค้ำ หากสินเชื่อนั้นได้รับการอนุมัติ						
10. ข้าพเจ้าให้ความเอาใจใส่เป็นอย่างดีต่อลูกค้ำหรือผู้มาติดต่อในหน่วยงาน						
11. ข้าพเจ้าเป็นผู้ที่ต้องทำงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างดีที่สุดทุกครั้ง						
12. ข้าพเจ้าติดตามเร่งรัดการชำระหนี้ของลูกค้ำด้วยความตั้งใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธนาคารที่มุ่งลดปัญหานี้เสีย						
13. ข้าพเจ้าคิดว่าในลูกหนี้บางราย มีวงเงินสินเชื่อที่ซอกู้กับธนาคารน้อย ถึงแม้ธนาคารจะไม่ได้เงินชำระคืนก็ไม่ขาดทุน จึงไม่ติดตามหนี้กับลูกหนี้กลุ่มนี้ เพราะเสียเวลา						
14. ข้าพเจ้ามาทำงานตรงเวลา และกลับหลังเวลาเลิกงานเป็นประจำ						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
15.ข้าพเจ้าปฏิบัติตามหน้าที่ทุกอย่างตามกฎหมายและนโยบาย ของธนาคารเสมอ						
16.ข้าพเจ้าไม่เคยใช้เวลาการทำงานไปทำธุระในเรื่องส่วนตัว ถึงแม้จะมีโอกาส เช่น ในขณะที่ไปขึ้นศาล .ไปประเมินหลักทรัพย์ หรือไปทำนิติ กรรมจำนอง						
17. ข้าพเจ้าไม่เคยนำทรัพย์สินต่าง ๆ ที่เป็นของธนาคารไปใช้ ส่วนตัว						
18. ข้าพเจ้าคิดว่าข้อมูลของธนาคารเป็นความลับ ดังนั้น พนักงานทุกคนไม่ควรนำไปเปิดเผย						
19. ข้าพเจ้าไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ จากลูกค้าที่ขอ สินเชื่อจากข้าพเจ้า						
20. ข้าพเจ้าทำงานอย่างมุ่งมั่น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของ ธนาคารเป็นหลัก เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร						
21. ข้าพเจ้าจัดทำแผนงานด้านสินเชื่อที่รับผิดชอบอย่าง สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารเสมอ						
22. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานโดยใช้หลักการของข้าพเจ้าเองมากกว่า ข้อกำหนดหรือนโยบายของธนาคาร						
23. ข้าพเจ้ามักหลีกเลี่ยงการใช้แบบฟอร์ม/เอกสารตาม ข้อกำหนดของธนาคาร เพราะมีขั้นตอนยุ่งยาก						
24. ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า แม้จะรู้ว่าการ สัมภาษณ์เพื่อประกอบการขอสินเชื่อจะไม่ได้รับการพิจารณาจาก ธนาคาร						



**ตอนที่ 6 แบบวัดการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ**

คำแนะนำในการตอบ ขอให้ท่านเลือกข้อคำตอบที่ท่านคิดว่าท่านได้เรียนรู้การทำงานจากสิ่งใดต่อไปนี้มากที่สุด

1. ข้าพเจ้าเรียนรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อจาก

( ) E-Learning / Intranet ( ) การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม ( ) ผู้บังคับบัญชา ( ) เพื่อนร่วมงาน

2. ข้าพเจ้าเรียนรู้การตรวจสอบเอกสารและหลักฐานประกอบการขอกู้จาก

( ) E-Learning / Intranet ( ) การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม ( ) ผู้บังคับบัญชา ( ) เพื่อนร่วมงาน

3. ข้าพเจ้าเรียนรู้การวิเคราะห์สถานะการเงินของลูกค้าได้จาก

( ) E-Learning / Intranet ( ) การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม ( ) ผู้บังคับบัญชา ( ) เพื่อนร่วมงาน

4. ข้าพเจ้าเรียนรู้การวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าได้จาก

( ) E-Learning / Intranet ( ) การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม ( ) ผู้บังคับบัญชา ( ) เพื่อนร่วมงาน

5. ข้าพเจ้าเรียนรู้การตรวจสอบและประเมินราคาหลักประกันจาก

( ) E-Learning / Intranet ( ) การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม ( ) ผู้บังคับบัญชา ( ) เพื่อนร่วมงาน

6. ข้าพเจ้าเรียนรู้การจัดทำเอกสารสัญญาจาก

( ) E-Learning / Intranet ( ) การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม ( ) ผู้บังคับบัญชา ( ) เพื่อนร่วมงาน

7. ข้าพเจ้าเรียนรู้การนำเสนอข้อมูลประกอบการขอสินเชื่อจาก

( ) E-Learning / Intranet ( ) การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม ( ) ผู้บังคับบัญชา ( ) เพื่อนร่วมงาน

8. ข้าพเจ้าเรียนรู้การเก็บรักษาเอกสารสัญญาและหลักประกันจาก

( ) E-Learning / Intranet ( ) การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม ( ) ผู้บังคับบัญชา ( ) เพื่อนร่วมงาน

9. ข้าพเจ้าเรียนรู้การติดตามทวงถามหนี้จาก

( ) E-Learning / Intranet ( ) การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม ( ) ผู้บังคับบัญชา ( ) เพื่อนร่วมงาน

10. ข้าพเจ้าเรียนรู้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้จาก

( ) E-Learning / Intranet ( ) การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม ( ) ผู้บังคับบัญชา ( ) เพื่อนร่วมงาน

12. ข้าพเจ้าเรียนรู้ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลลงระบบสินเชื่อจาก

( ) E-Learning / Intranet ( ) การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม ( ) ผู้บังคับบัญชา ( ) เพื่อนร่วมงาน

13. ข้าพเจ้าเรียนรู้การปรับปรุงและ แก้ไขข้อมูลในระบบสินเชื่อจาก

( ) E-Learning / Intranet ( ) การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม ( ) ผู้บังคับบัญชา ( ) เพื่อนร่วมงาน

14. ข้าพเจ้าเรียนรู้การเรียกรายงานสินเชื่อจากระบบจาก

( ) E-Learning / Intranet ( ) การฝึกอบรม/สัมมนา/การจัดประชุม ( ) ผู้บังคับบัญชา ( ) เพื่อนร่วมงาน

## ตอนที่ 7 แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม

## คำแนะนำในการตอบ

ต่อไปนี้มีเรื่องสั้นๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจแก้ปัญหา 6 เรื่อง ขอให้ท่านสมมติว่าตนเองอยู่ในเหตุการณ์ดังกล่าวและได้ตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามเหตุการณ์นั้น

"ขอให้ท่านคิดไว้ในใจก่อนว่า ตัดสินใจเช่นนั้นเพราะเหตุใด เมื่อได้เหตุผลได้แล้ว จึงอ่านคำตอบของเรื่องซึ่งมี 2 คำตอบโปรดตอบทั้ง 2 คำตอบในแต่ละเรื่อง และตอบให้ครบทั้ง 6 เรื่อง"

## เรื่องที่ 1

วรรณิกาได้รับคัดเลือกให้เดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศเป็นเวลา 6 เดือน ซึ่งตรงกับที่เธอได้ฝันมานาน เธอได้เตรียมตัวทุกอย่างจนพร้อม ครั้นถึงวันเดินทางญาติผู้ใหญ่ที่เธอเคารพนับถืออย่างยิ่งเกิดป่วยหนัก โอกาสรอดชีวิตหรือไม่รอดพอๆ กัน ถ้าวรรณิกายุ่ใกล้ๆ อาจช่วยเป็นกำลังใจแก่ผู้ป่วยให้มีชีวิตยืนยาวต่อไปอีก ถ้าฉันทันเป็นวรรณิกาจะตัดสินใจไม่เดินทางไปต่างประเทศครั้งนี้ โดยฉันทันมีเหตุผลว่า.....

1. หากไม่ดูแลครั้งนี้ แล้วต้องเสียญาติผู้เป็นที่เคารพไป ฉันทันคงไม่สบายใจไปตลอดชีวิต

( ) จริงที่สุด ( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ค่อนข้างไม่จริง ( ) ไม่จริง ( ) ไม่จริงเลย

2. การอยู่ดูแลเพื่อยืดชีวิตหรือทำให้ชีวิตรอด ถือว่าเป็นการกระทำที่ประเสริฐเพราะชีวิตนั้นมีค่าเหนือสิ่งใด

( ) จริงที่สุด ( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ค่อนข้างไม่จริง ( ) ไม่จริง ( ) ไม่จริงเลย

## เรื่องที่ 2

ฉันทันเป็นหัวหน้าหน่วยงาน นายกมลเป็นลูกน้องคนหนึ่ง เขาช่วยเหลืองานของฉันทันอย่างแข็งขันจนฉันทันรู้สึกพอใจ เมื่อต้นเดือนมีการแบ่งงานจากโครงการใหญ่มอบหมายให้แต่ละคนไปทำ เมื่อถึงกำหนดส่งงานสัปดาห์ที่ผ่านมา งานของผู้อื่นเสร็จเรียบร้อยยกเว้นของนายกมล ฉันทันพยายามต่อเวลาให้แต่ก็ไม่มีความที่จะเสร็จ ฉันทันจึงตัดสินใจเรียกงานคืนจากนายกมล รวมทั้งไม่จ่ายค่าตอบแทนในการทำงานนั้นด้วย ฉันทันตัดสินใจเช่นนี้เพราะ...

3. นายกมลผิดสัญญาเองที่ทำงานไม่เสร็จ

( ) จริงที่สุด ( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ค่อนข้างไม่จริง ( ) ไม่จริง ( ) ไม่จริงเลย

4. พิจารณาว่าได้ทำอย่างถูกต้องยุติธรรมก็เป็นสิ่งที่ฉันทันควรมั่นใจ

( ) จริงที่สุด ( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ค่อนข้างไม่จริง ( ) ไม่จริง ( ) ไม่จริงเลย

## เรื่องที่ 3

ถ้าบุตรหลานของฉันทันคบเพื่อนที่มีนิสัยไม่ดี ชอบลักขโมยและก้าวร้าว แม้แต่บุตรหรือหลานของฉันทันก็ยังเคยโดนเด็กคนนั้นขโมยเงิน ฉันทันคิดว่าจะแนะนำให้บุตรหลานเลิกคบกับเพื่อนคนนี้ เพราะ.....

5. การให้คบกันต่อไป ถ้าหากเกิดความเสียหายแก่บุตรหลานในภายหลัง ฉันทันคงไม่ให้อภัยตนเองที่ปล่อยปละละเลยเช่นนั้น

( ) จริงที่สุด ( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ค่อนข้างไม่จริง ( ) ไม่จริง ( ) ไม่จริงเลย

6. การให้เลิกคบเป็นการกันไว้ดีกว่าแก้ ย่อมถือเป็นการกระทำที่เหมาะสมที่สุด

( ) จริงที่สุด ( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ค่อนข้างไม่จริง ( ) ไม่จริง ( ) ไม่จริงเลย

## เรื่องที่ 4

หนุ่มสาวคู่นี้รักกันตั้งใจจะแต่งงานร่วมชีวิตครอบครัว ครั้นหนุ่มพาสาวไปบ้านไปบ้าน ก็ได้ทราบจากมารดาของตนว่าหญิงสาวคนนั้นเป็นลูกของครอบครัวที่ร่ำรวยและเคยทำให้ครอบครัวของตนประสบหายนะมาในอดีต ถ้าฉันเป็นชายหนุ่ม ก็คงจะยังคงแต่งงานกับหญิงสาวผู้นั้น เพราะ.....

7. หากไม่แต่งงานครั้งนี้ โดยนำเอาอดีตที่เกิดกับคนรุ่นก่อนมายึดถือ ย่อมเป็นความโง่เขลา

( ) จริงที่สุด ( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ค่อนข้างไม่จริง ( ) ไม่จริง ( ) ไม่จริงเลย

8. ฉันถือว่าความรักคือ สิ่งที่สำคัญที่สุดในการสร้างครอบครัวให้มีความสุขและมั่นคง

( ) จริงที่สุด ( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ค่อนข้างไม่จริง ( ) ไม่จริง ( ) ไม่จริงเลย

#### เรื่องที่ 5

สุนัขของฉันและของเพื่อนบ้าน ถูกยาเบื่อเสียชีวิตไปหลายตัว ต่อมาทราบว่าผู้ที่เบื่อสุนัขคือ เพื่อนบ้านชื่อวิชัย เขาเป็นคนค่อนข้างลึกลับ อาชีพไม่มีใครทราบ เป็นผู้มีอิทธิพล มีบริวารเป็นนักเลงจำนวนมาก การเบื่อสุนัขครั้งนี้ไม่มีใครทราบสาเหตุ คาดว่าเป็นเพราะเขารำคาญเสียงเห่าหอนหรือเตรียมการโจรกรรมของตามบ้าน เพื่อนบ้านหลายคนก็สุนัขตายเพราะพิษยาเบื่อ ขอร้องให้ฉันเป็นผู้นำในการแจ้งความดำเนินคดีกับวินัย เมื่อพิจารณาแล้ว ฉันตั้งใจจะไปแจ้งความ เพราะ.....

9. การแจ้งความเป็นความพยายามที่จะยุติความชั่วร้ายที่จะเกิดกับชุมชนและสังคม ย่อมเป็นการกระทำที่เหมาะสม

( ) จริงที่สุด ( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ค่อนข้างไม่จริง ( ) ไม่จริง ( ) ไม่จริงเลย

10. การแจ้งความ เป็นการป้องกันเหตุร้ายที่จะเกิดต่อไป ซึ่งจะทำให้เราไม่เสียใจภายหลัง

( ) จริงที่สุด ( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ค่อนข้างไม่จริง ( ) ไม่จริง ( ) ไม่จริงเลย

#### เรื่องที่ 6

คนร้ายบุกเข้าบ้านของพัชรี และขโมยของมีค่าไปหลายชิ้น ซึ่งประมาณครึ่งหนึ่งของสิ่งของมีค่า พัทรีได้ทำประกันไว้กับบริษัท บริษัทได้ให้เธอทำรายการรูปพรรณของเครื่องประดับที่หายไปเพื่อจะจ่ายเงินให้ตามเงื่อนไข เพื่อนสนิทของพัชรีซึ่งอยู่ในวงการประกันได้แนะนำเธอว่า เธอควรแจ้งว่าสิ่งของที่ทำประกันหายไปทั้งหมด เพื่อที่จะได้ค่าชดเชยเต็มที่เพราะเป็นการยากที่บริษัทจะตรวจสอบได้ และโดยปกติบริษัทประกันก็ได้กำโรหามาจากลูกค้าอยู่แล้ว ถ้าท่านเป็นพัชรี จะแจ้งแก่บริษัทเฉพาะตามรายการของที่หายไปเท่านั้น เพราะ.....

11. การละเมิดสัญญาแม้จะตรวจสอบไม่ได้ ก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ

( ) จริงที่สุด ( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ค่อนข้างไม่จริง ( ) ไม่จริง ( ) ไม่จริงเลย

12. การรักษาความจริงเป็นการกระทำที่จะช่วยสร้างคุณค่าของสังคม

( ) จริงที่สุด ( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ค่อนข้างไม่จริง ( ) ไม่จริง ( ) ไม่จริงเลย

ตาราง 13 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความ  
รับผิดชอบ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.6682*
2	.6093*
3	.5459*
4	.6572*
5	.6998*
6	.5363*
7	.7432*
8	.5984*
9	.4882*
10	.6513*
11	.6178*
12	.6841*
13	.5314*
14	.4895*
15	.6212*
16	.4632*
17	.4981*
18	.6271*
19	.5880*
20	.6260*
21	.5779*

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
22	.4900*
23	.4394*
24	.4512*
ค่าความเชื่อมั่น = .9204	*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.429*
2	.684*
3	.627*
4	.670*
5	.649*
6	.633*
7	.655*
8	.591*
9	.668*
10	.764*
11	.221*
12	.756*
13	.643*
14	.586*
ค่าความเชื่อมั่น = .882	*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.3866*
2	.3529*
3	.3667*
4	.4474*
5	.6558*
6	.2182*
7	.3916*
8	.3419*
9	.4137*
10	.4173*
11	.5422*
12	.2850*
13	.4816*
14	.5159*
15	.3327*
16	.4426*
17	.1724*

ค่าความเชื่อมั่น = .8033      \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.5913*
2	.6173*
3	.5425*
4	.4066*
5	.6203*
6	.4386*
7	.4618*
8	.1718*
9	.4176*
10	.3955*

ค่าความเชื่อมั่น = .7632

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 17 แสดงค่าอำนาจจำแนกของเหตุผลเชิงจริยธรรม

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.3295*
2	.4515*
3	.4462*
4	.5177*
5	.3173*
6	.3669*
7	.5269*
8	.4712*
9	.6359*
10	.5605*
11	.3607*
12	.2235*

ค่าความเชื่อมั่น = .7937

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานลินเชื่ออย่าง  
มีความรับผิดชอบ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.4132*
2	.5181*
3	.5204*
4	.4920*
5	.3262*
6	.6194*
7	.5872*
8	.1375*
9	.5444*
10	.3759*
11	.3858*
12	.5155*
13	.4884*
14	.3915*
15	.2942*
16	.2299*
17	.5450*

ค่าความเชื่อมั่น = .7487

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 แสดงเมตริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7
1.พฤติกรรมการทำงานสินเชื่อย	1.000	.627*	.348*	.614*	.158*	.365*	-.365*
2.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์		1.000	.398*	.425*	.098	.190*	-.190*
3.ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน			1.000	.239*	-.162*	.169*	-.169*
4.เจตคติต่อพฤติกรรมฯ				1.000	.325*	.181*	-.181*
5.เหตุผลเชิงจริยธรรม					1.000	-.063*	.063*
6.การถ่ายทอดฯเป็นทางการ						1.000	-1.000
7.การถ่ายทอดฯไม่เป็นทางการ							1.000
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	122.96	7.87	6.13	74.88	49.22	55.70	81.22
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	11.172	4.843	4.843	10.173	4.700	7.808	6.732

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวมยุรฉัตร สุขดำรงค์
เกิดวันที่	15 ธันวาคม 2513
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	57 ซ.ข้างโรงเรียนวัดโพธิ์นิมิตร ถ.เทอดไท แขวงบางยี่เรือ เขตธนบุรี จ.กรุงเทพมหานคร 10600
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่อาวุโส ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนงานสาขา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บมจ.ธนาคารกรุงไทย งานปฏิบัติการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และงานลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายสนับสนุนงานสาขา 35 ถ.สุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	จบมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดอินทาราม (วิทย์-คณิต)
พ.ศ. 2534	จบปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาสถิติประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2547	จบปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ