

บทคัดย่อ

T 159399

ชื่อภาคนิพนธ์ : ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม
ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้

ชื่อผู้เขียน : อภิรดี โสภางค์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2547

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ โดยมีจุดประสงค์ 1) เพื่อศึกษาว่าเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่มีจิตลักษณะเดิมแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมต่างกันมากน้อยเพียงใด และพบในเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ประเภทใดบ้าง 2) เพื่อศึกษาว่าเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่อยู่ในสถานการณ์ในงานต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมต่างกันมากน้อยเพียงใด และพบในเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ประเภทใดบ้าง 3) เพื่อศึกษาว่าเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่อยู่ในสถานการณ์ในงานต่างกัน และจิตลักษณะต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เป็นเพราะเหตุใด และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ประเภทใด และ 4) เพื่อแสวงหาเจ้าหน้าที่ที่เป็นกลุ่มเสี่ยงและตัวแปรเชิงเหตุที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เหล่านั้น กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ในสังกัดกองคลังหรือสำนักการคลัง ของเทศบาล 60 แห่งจากทั่วประเทศ จำนวน 326 คน

กรอบความคิดและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในงานวิจัยนี้ มีพื้นฐานมาจากรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) รวมทั้งมาจากทฤษฎี ในสายจิตวิทยาที่สำคัญอื่น ๆ เช่น ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม และจากความเชื่อและการปฏิบัติทางศาสนาอีกด้วย

การศึกษาความสัมพันธ์เปรียบเทียบนี้ แบ่งกลุ่มตัวแปรออกเป็น 5 ประเภท คือ 1) กลุ่มตัวแปรด้านสถานการณ์ ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า การรับรู้ทัศนคติทางสังคม และการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน 2) กลุ่มตัวแปรด้านจิตลักษณะเดิม ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

T 159399

เหตุผลเชิงจริยธรรม และการนับถือพุทธศาสนา 3) กลุ่มตัวแปรด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ ทักษะที่ดีต่องาน ความเชื่ออำนาจในตนเอง และความเครียดในงาน 4) กลุ่มตัวแปรตามด้านพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ พฤติกรรมซื่อสัตย์ในงาน และพฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณธรรม และ 5) กลุ่มตัวแปรด้านชีวสังคมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ หนึ่ง การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทาง (Three – Way Analysis of Variance) และถ้าพบปฏิสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญ ได้ทำการทดสอบเพิ่มเติมโดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการเชฟเฟ้ และ สอง การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทั้งแบบ Standard และแบบ Stepwise โดยสถิติเหล่านี้ใช้ทดสอบสมมติฐานรวม 5 ข้อ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยที่แบ่งตามลักษณะชีวสังคมภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยที่สำคัญมี 4 ประการ ดังนี้ ประการแรก พบว่าปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิมสามารถทำนายทัศนคติที่ดีต่องาน ความเชื่ออำนาจในตนเอง ความเครียดในงาน พฤติกรรมซื่อสัตย์ในงาน และพฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณธรรมในกลุ่มรวมได้ 14.2 % 21.8 % 7.3 % 23.1 % และ 26.4 % ตามลำดับ โดยมีตัวทำนายที่สำคัญคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และพบว่าปัจจัยด้านสถานการณ์สามารถทำนายในกลุ่มรวมได้ 23.6 % 29.4 % 15.5 % 8.7 % และ 27.3 % ตามลำดับ โดยมีตัวทำนายที่สำคัญคือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน

ประการที่สอง พบว่าปัจจัยด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมซื่อสัตย์ในงาน และพฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณธรรมในกลุ่มรวมได้ 16.3 % และ 43.6 % ตามลำดับ โดยมีตัวทำนายที่สำคัญคือทัศนคติที่ดีต่องาน และความเชื่ออำนาจในตนเอง

ประการที่สาม พบว่าปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิมร่วมกับปัจจัยด้านสถานการณ์ และร่วมกับปัจจัยด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมซื่อสัตย์ในงาน และพฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณธรรมในกลุ่มรวมได้ 30.1 % และ 52.1 % ตามลำดับ โดยมีตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมซื่อสัตย์ในงาน คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะที่ดีต่องาน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะในกลุ่มฐานะสูงทำนายได้สูงที่สุด 36.6 % และสามารถทำนายได้มากกว่าตัวทำนายกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งตามเกณฑ์แตกต่างมากกว่า 5% โดยพบในกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม โดยกลุ่มที่สำคัญ คือ กลุ่มอายุน้อย และตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณธรรม คือ ทักษะที่ดีต่องาน

T 159399

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตนเองในงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะในกลุ่มจำนวนบุคลากรมาก ทำนายได้สูงที่สุด 61.7 % และสามารถทำนายได้มากกว่าตัวทำนายในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งตามเกณฑ์แตกต่างมากกว่า 5 % โดยพบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม โดยกลุ่มที่สำคัญคือ กลุ่มอายุน้อย

ประการที่สี่ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่มีความเสี่ยงทางพฤติกรรมชื่อเสียงในงาน 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มบุคลากรน้อย ที่มีอายุน้อยและการศึกษาต่ำ และ 2) กลุ่มบุคลากรมากที่มีอายุมากและการศึกษาต่ำ ส่วนเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่มีความเสี่ยงทางพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคต คือ กลุ่มบุคลากรมากที่มีการศึกษาสูง

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ มีดังนี้ ประการแรก การพัฒนาเจ้าหน้าที่กลุ่มเสี่ยง 1) สำหรับผู้ที่เสี่ยงต่อการมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคตน้อย ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ควรพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งหัวหน้าควรสนับสนุนส่งเสริมการทำงานอย่างซื่อสัตย์ขยันขันแข็ง และยกย่องผู้ที่ทำงานอย่างซื่อสัตย์ให้เป็นแบบอย่างด้วย และ 2) สำหรับผู้ที่เสี่ยงต่อการมี พฤติกรรมการทำงานอย่างซื่อสัตย์น้อย ดังกล่าวข้างต้น ควรพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม และความเชื่ออำนาจในตนเองในงาน

ประการที่สอง สำหรับการพัฒนาเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้โดยทั่วไป ควรพัฒนาจิตลักษณะที่สำคัญ 2 ประการเพื่อเพิ่มพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมให้มากขึ้น คือ ทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม และ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

TE 159399

This research study aimed at investigating the antecedents of moral-work behavior of local internal revenue officers. There were four research objectives. First, to examine the influence of situational factors on moral-work behavior. Second, to study the influence of psychological characteristics on moral-work behavior. Third, to investigate the interactional effects of situational factors and psychological characteristics on moral-work behavior. Finally, to pinpoint the at-risk groups of moral-work behavior and their antecedents. The samples of this study were 328 local internal revenue officers from 60 locations around the country.

Interactionism Model was used as a conceptual framework in this study. Most variables of this study were from several important theories, namely, The Psychological Theory of Work and Moral Behavior, Theory of Reasoned Action, and Social Learning Theory, as well as, from important Buddhist beliefs and practices.

This correlational-comparative study had five groups of variables. The first group was situational factors, consisting of 3 variables, namely, supervisory social support, social norm, and appropriate peer model. The second group of variables was psychological traits, consisting of 4 variables, namely, need for achievement, future orientation and self-control, moral reasoning ability, and Buddhist beliefs and practices. The third group of variables was psychological states, consisting of 3 variables, namely, favorable attitudes toward moral-work behavior, belief in internal locus of control of

TE 159399

reinforcement relating to moral-work behavior, and stress at work. The fourth group of variables was moral-work behavior, consisting of 2 variables, namely, honest-work behavior, and future-oriented work behavior.

Two important statistical approaches were employed to test 7 hypotheses. First, Three-way Analysis of Variance, with pos hoc test as Scheffé. Second, Multiple Regression Analysis in terms of Standard and Stepwise. The data were analyzed in both total sample and subsamples categorized by their biosocial variables.

There were four important findings. First, all four psychological traits could predict favorable attitudes toward moral-work behavior, belief in internal locus of control of reinforcement relating to moral-work behavior, stress at work, honest-work behavior, and future-oriented work behavior with the predictive percentage in total sample of 14.2%, 21.8%, 7.3%, 23.1% and 26.4%, respectively. The important predictors were need for achievement, and future orientation and self-control. Moreover, the three situational factors together also could predict these five dependent variables with the predictive percentage in total sample of 23.6%, 29.4%, 15.5%, 8.7% and 27.3%, respectively. The important predictors were supervisory social support, and appropriate peer model.

Second, all three psychological states could predict honest-work behavior, and future-oriented work behavior with the predictive percentage in total sample of 16.3% and 43.6%, respectively. The important predictors were favorable attitudes toward moral-work behavior, and belief in internal locus of control of reinforcement relating to moral-work behavior.

Third, all ten situational and psychological predictors could account for the variance of honest-work behavior, and future oriented work behavior in total sample with 30.1% and 52.1%, respectively. The important predictors of honest-work behavior were need for achievement, favorable attitudes toward moral-work behavior, future-orientation and self-control, and appropriate peer model. The important predictors of future-oriented work behavior were favorable attitudes toward moral-work behavior, need for achievement, and belief in internal locus of control of reinforcement relating to moral work behavior, supervisory social support, and appropriate peer model.

TE 159399

Fourth, it was found that the at-risk groups of honest-work behavior were 1) young, low educated officers with less number of officers at workplace, and 2) old, low educated officer with more number of officers at workplace. Furthermore, high educated officers with more number of officers at workplace was found to be the at-risk group of future-oriented work behavior.

There were two recommendations for practice based on finding from this study. First, to improve future-oriented work behavior of the above at-risk group. Favorable attitudes toward moral-work behavior should be urgently increased. Furthermore, their supervisor should be a good role model, as well as, providing recognition or appreciation to officers who work for the benefits of organization and society. For improving honest-work behavior of the above at-risk groups, need for achievement should be immediately heightened, followed by future-orientation and self-control, favorable attitudes forward moral-work behavior, and belief in internal locus of control of reinforcement relating to moral-work behavior.

Second, to improve moral-work behavior in general, two important psychological characteristics should be trained: favorable attitudes toward moral-work behavior, and need for achievement.