



การพัฒนาโมเดลเชิงเวลาหุขของผลการปฏิบัติงานของสถานาคาร
ที่มีการรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง ความมุ่งมั่นใ้ส่ส่กต
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และนิทรรศการในที่ทำงาน
เป็นหัวขั้ปรัส่เน่ำน

นายนิศิธร กาญจนนูล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบั้ฉติ
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ที่มีการรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง ความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และมิตรภาพในที่ทำงาน
เป็นตัวแปรส่งผ่าน



นายนิติธร กาญจนกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



DEVELOPMENT OF A CAUSAL MODEL OF BANK BRANCH PERFORMANCE
WITH LEADERSHIP SELF-EFFICACY, ACHIEVEMENT ORIENTATION,
PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, AND WORKPLACE FRIENDSHIP
AS MEDIATORS

Mr. Nitithorn Kanchanakul

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Industrial and Organizational Psychology
Faculty of Psychology
Chulalongkorn University
Academic Year 2010
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของสาขา
ธนาคาร ที่มีการรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง
ความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
และมีตรภาพในที่ทำงาน เป็นตัวแปรส่งผ่าน

โดย

นายนิติธร กาญจนกุล

สาขาวิชา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

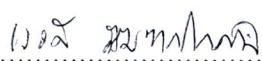
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เหวดี วัฒนทกโกศล

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารบัณฑิต

.....  คณบดีคณะจิตวิทยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณางค์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญพิไล ฤทธาคณานนท์)

.....  อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เหวดี วัฒนทกโกศล)

.....  กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรณระพี สุทธิวรรณ)

.....  กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร. นงลักษณ์ วิรัชชัย)

นิติธร กาญจนกุล : การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของสาขาธนาคาร
ที่มีการรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง ความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้การ
สนับสนุนจากองค์กร และมิตรภาพในที่ทำงาน เป็นตัวแปรส่งผ่าน. (DEVELOPMENT
OF A CAUSAL MODEL OF BANK BRANCH PERFORMANCE WITH
LEADERSHIP SELF-EFFICACY, ACHIEVEMENT ORIENTATION, PERCEIVED
ORGANIZATIONAL SUPPORT, AND WORKPLACE FRIENDSHIP AS
MEDIATORS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผศ. ดร. เรวดี วัฒนทกโกศล, 172 หน้า.

249203

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของสาขา
ธนาคาร โดยมีตัวแปรในโมเดล จำนวน 8 ตัวแปร ได้แก่ 1) สมรรถนะด้านการจัดการ ($\alpha = .92$) 2)
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ($\alpha = .78$) 3) การรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง ($\alpha =$
.77) 4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($\alpha = .81$) 5) ความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์ ($\alpha = .76$) 6)
มิตรภาพในที่ทำงาน ($\alpha = .84$) 7) ผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา และ 8) ผลการ
ปฏิบัติงานของสาขาธนาคาร เก็บข้อมูลจากผู้จัดการสาขาของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน
281 คน

ผลการวิจัยพบว่า โมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของสาขาธนาคารมีความ
กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($Chi-square = 15.44, df = 8, p = .051, GFI = .99, AGFI =$
.94) โดยตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุในโมเดลมีความสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการ
ปฏิบัติงานของสาขาธนาคารได้ร้อยละ 60

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

5078279138 : MAJOR INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY

KEYWORDS : TASK PERFORMANCE / MANAGERIAL COMPETENCY /

CONSCIENTIOUSNESS / LEADERSHIP SELF-EFFICACY / PERCEIVED

ORGANIZATIONAL SUPPORT / ACHIEVEMENT ORIENTATION /

WORKPLACE FRIENDSHIP

NITITHORN KANCHANAKUL : DEVELOPMENT OF A CAUSAL MODEL OF
BANK BRANCH PERFORMANCE WITH LEADERSHIP SELF-EFFICACY,
ACHIEVEMENT ORIENTATION, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT,
AND WORKPLACE FRIENDSHIP AS MEDIATORS. ADVISOR : ASST. PROF.
DR. REWADEE WATAKAKOSOL, 172 pp.

249203

The objective of this research was to develop a causal model of bank branches' performance. This model consisted of 8 latent variables, as managerial competency ($\alpha = .92$), conscientiousness ($\alpha = .78$), leadership self-efficacy ($\alpha = .77$), perceived organizational support ($\alpha = .81$), achievement orientation ($\alpha = .76$), workplace friendship ($\alpha = .84$), subordinates' performance, and bank branches' performance. The sample consisted of 281 branch managers from a private bank.

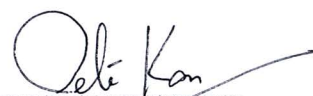
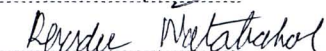
The research results indicated that the model was valid and well fitted to the empirical data ($Chi-square = 15.44$, $df = 8$, $p = .051$, $GFI = .99$, $AGFI = .94$). The predictors accounted for 60% of the variance in bank branches' performance.

Field of Study : Industrial and Organizational Psychology

Academic Year : 2010

Student's Signature :

Advisor's Signature :

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงไปได้เป็นอย่างดีก็ด้วยความอนุเคราะห์จากคณาจารย์ทุกท่านในคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้อบรมสั่งสอน และประสิทธิ์ประสาทความรู้จนผู้วิจัยได้นำความรู้นั้นมาประมวลและประยุกต์ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้แนวทางเพื่อปรับกรอบแนวคิดการวิจัยให้เหมาะสม รวมถึงแนะแนวการเขียนโครงร่างวิทยานิพนธ์ในบทที่ 1 – 2 จนทำให้ผู้วิจัยสอบโครงร่างผ่านไปได้ด้วยดี และที่สำคัญที่สุด ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒนทกโกศล ที่ให้ความกรุณาเป็นอย่างยิ่งในการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ รวมถึงให้คำแนะนำในการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลงไปได้อย่างสมบูรณ์ที่สุด อีกทั้งศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร. นงลักษณ์ วิรัชชัย รองศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญพิไล ฤทธาคนานนท์ และบุคคลที่จะไม่มีวันลืมเลย นั่นคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณระพี สุทธิวรรณ ที่ได้กรุณาในทุก ๆ เรื่อง จนผู้วิจัยเองก็ไม่สามารถเขียนบรรยายได้หมดในหน้ากิตติกรรมประกาศนี้ รวมถึงพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ รุ่น 3 ทุกคน ที่คอยให้กำลังใจ ช่วยเหลือ และแนะนำสิ่งดี ๆ ทั้งในเรื่องเรียนและในเรื่องส่วนตัวตลอดมา ทำให้ผู้วิจัยรู้สึกว่าการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความคุ้มค่าเป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ พ.ต.ต. ณรงค์ และคุณแม่ญาณีภา กาญจนกุล รวมถึงทุก ๆ คนในครอบครัวกาญจนกุลที่ทำให้กำลังใจตลอดมา

ขอขอบคุณ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์ และคุณกิตติพงศ์ คุ่มมัน ผู้บริหารฝ่ายบริหารช่องทางบริการและการขาย ที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี รวมถึงผู้จัดการสาขาทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้

และขอขอบคุณ คณะจิตวิทยา และบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้

คุณประโยชน์ใด ๆ ที่ได้รับจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่คุณพ่อ คุณแม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องถึงทุก ๆ ท่าน เพราะทุก ๆ ท่าน คือ ผู้ที่ทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
สมรรถนะด้านการจัดการ	8
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	21
การรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง	26
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	34
ความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์	42
มิตรภาพในที่ทำงาน	49
ผลการปฏิบัติงาน	53
กรอบแนวคิดการวิจัย	62
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	64
สมมติฐานงานวิจัย	64
ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัย	64
ขอบเขตของการวิจัย	65
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	65
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	68
ข้อตกลงเบื้องต้น	68
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิจัย	68

บทที่ 2 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	69
ประชากร.....	69
กลุ่มตัวอย่าง.....	69
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	70
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	85
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปร.....	92
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	98
ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของสาขานาการ.....	100
บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย.....	107
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	110
รายการอ้างอิง.....	121
ภาคผนวก.....	133
ภาคผนวก ก.....	134
ภาคผนวก ข.....	136
ภาคผนวก ค.....	148
ภาคผนวก ง.....	153
ภาคผนวก จ.....	154
ภาคผนวก ฉ.....	155
ภาคผนวก ช.....	159
ภาคผนวก ซ.....	162
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	172

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1	การเปรียบเทียบหน้าที่ของตำแหน่งผู้นำ ผู้จัดการ และผู้เชี่ยวชาญ..... 10
1.2	ผลการวิจัยเพื่อจัดกลุ่มสมรรถนะด้านการจัดการ..... 11
1.3	สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งคน..... 13
1.4	สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งงาน..... 16
1.5	การเปรียบเทียบลักษณะสำคัญในบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกของมาตรวัด IPIP และ NEO-PI-R..... 23
1.6	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงาน..... 25
1.7	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกกับการรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง..... 31
1.8	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน..... 33
1.9	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน..... 40
1.10	กรอบแนวคิดเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ 2 x 2..... 44
1.11	การเปรียบเทียบความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์ในแต่ละบรรยากาศตามการรับรู้ของผู้นำ..... 45
1.12	ความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์ ความมุ่งมั่นในความเชี่ยวชาญ และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน กับผลการปฏิบัติงาน..... 48
3.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการแจกแจงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะภูมิหลัง..... 93
3.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุและตัวแปร ผลการปฏิบัติงานของสาขาธนาคาร..... 97
3.3	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product-Moment Correlation ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุ และตัวแปรผลการปฏิบัติงานของสาขาธนาคาร..... 99
3.4	ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์..... 102
3.5	ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของสาขาธนาคาร..... 105

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	โมเดลการกำกับผู้นำ.....	28
1.2	ตัวอย่างแผนที่กลยุทธ์ของ XYZ Corporation.....	55
1.3	วงล้อการบริหารผลการปฏิบัติงาน.....	58
1.4	กรอบแนวคิดการวิจัยและเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปร.....	63
3.1	ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของ สาขานาการ.....	101
5.1	โมเดลสมมติฐานการวิจัย.....	111
5.2	อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของสาขานาการ.....	115