

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมจากเอกสาร ตำรา บทความ จากวารสาร เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับ การกำกับตน (self-regulation)
2. แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับมโนสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness)
3. แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา
4. ประวัติความเป็นมาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา

แนวคิดเกี่ยวกับการกำกับตนเอง

Zimmerman (1998, p. 1) ให้ความหมายของการกำกับตนเองไว้ว่า เป็น กระบวนการที่บุคคลตั้งเป้าหมาย บันทึกพฤติกรรมและคิดกลวิธีให้บรรลุเป้าหมายด้วยตนเอง โดยบุคคลจะเป็นผู้ควบคุมกระบวนการนี้ด้วยตนเอง

Schunk (1991, p. 348) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการที่บุคคลปฏิบัติและ สนับสนุนต่อพฤติกรรม ความรู้ความเข้าใจ และอารมณ์ความรู้สึก ที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย ที่ตั้งไว้ด้วยตนเอง อย่างเป็นระบบ

Bandura (1997, p. 71) ให้ความหมายไว้ว่า ปฏิบัติการของอิทธิพลที่บุคคลมีต่อ แรงจูงใจ กระบวนการคิด สภาพอารมณ์ และแบบแผนทางพฤติกรรมของตนเอง

จรเชช รัตนอาจารย์ (2547, หน้า 11) ให้ความหมายการกำกับตนเองไว้ว่า เป็น กระบวนการวางแผน ควบคุม ติดตามพฤติกรรม ความรู้ความเข้าใจ และอารมณ์ความรู้สึก ของตนเอง ที่มีต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้ได้

พัฒนัชญา งามดีเลิศวงศ์ (2551, หน้า 16) ให้ความหมายไว้ว่า คือ กระบวนการที่ บุคคลกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อควบคุม ความคิด ความรู้สึก และการกระทำของตนเอง

และประเมินสิ่งที่กระทำ ด้วยความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายของตนเอง

จากข้อมูลทั้งหมด ผู้วิจัย ได้สรุปความหมายของการกำกับตนเอง คือ การมีเป้าหมาย และแรงจูงใจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ มีการควบคุมตนเอง อารมณ์ สิ่งแวดล้อม และการใช้ปัญญาให้กระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้นตลอดเวลา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการอดทนต่องานที่ยาก หลีกเลียงสิ่งที่ไม่รบกวนสมาธิ มีจิตใจจดจ่ออยู่กับงานที่กระทำ มีการตั้งเป้าหมายอย่างเป็นลำดับ มีการใช้แรงจูงใจในการให้รางวัลตนเองหรือลงโทษตัวเองหากเป้าหมายไม่สำเร็จ มีวิธีการเตือนตนเอง และการปรับความคิดของตนเอง

กระบวนการในการกำกับตนเอง

Bandura (1986, p. 337) ได้เสนอว่า กระบวนการในการกำกับตนเองประกอบด้วย กระบวนการย่อย 3 กระบวนการดังนี้

1. การสังเกตตนเอง (self-observation) การสังเกตตนเอง เป็นกระบวนการที่สำคัญ กระบวนการแรกในการกำกับตนเอง ทั้งนี้เพราะบุคคลจะต้องทราบว่า มีอะไรเกิดขึ้นกับตนเอง บุคคลจึงคิดเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้น และบุคคลจะใช้ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการสังเกตตนเอง มาเป็นข้อมูลในการตั้งเป้าหมาย ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการกระทำพฤติกรรมของตน ซึ่งในการสังเกตตนเองนี้ บุคคลต้องรู้ก่อนว่า จะสังเกตพฤติกรรมใด และสังเกตในด้านใดของพฤติกรรม ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมแต่ละประเภทรูปแบบ จะมีด้านต่าง ๆ ที่จะสังเกตได้มากมาย เช่น สังเกตในด้านคุณภาพของการกระทำ สังเกตอัตราเร็ว หรือสังเกตปริมาณของการกระทำได้ นอกจากนี้ ยังสามารถสังเกตว่า พฤติกรรมนี้มีความคิดริเริ่มหรือไม่ พฤติกรรมนี้สามารถนำบุคคลไปสู่การเข้าสังคมได้หรือไม่ เป็นพฤติกรรมที่มีจริยธรรมหรือไม่ และมีความเบี่ยงเบนหรือไม่ เป็นต้น ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของพฤติกรรมประเภทรูปแบบนั้น และเป้าหมายของผู้สังเกตเป็นหลัก การสังเกตพฤติกรรมของตนเองนั้นอาจเป็นพฤติกรรมที่ต้องการลด หรือเป็นพฤติกรรมที่ต้องการเพิ่ม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของบุคคลนั้น ซึ่งกระบวนการสังเกตตนเองประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1.1 การตั้งเป้าหมาย (goal setting) เป็นการกำหนดพฤติกรรมเป้าหมายหรือกำหนดเกณฑ์การแสดงผลพฤติกรรมที่ต้องการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการตั้งเป้าหมายนี้ ช่วยให้บุคคลได้รู้ถึงพฤติกรรมที่ต้องการกระทำอย่างชัดเจน และยังใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินเพื่อเปรียบเทียบกับพฤติกรรมที่บุคคลกระทำ ทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ และด้านอื่น ๆ กับเกณฑ์มาตรฐาน หรือพฤติกรรมเป้าหมายที่กำหนดไว้ว่า พฤติกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะเช่นใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับในการแสดงปฏิกิริยาต่อตนเองทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งรูปแบบและลักษณะของเป้าหมายที่บุคคลกำหนดขึ้นนั้น เป็นไปตามการรับรู้ความสามารถของตนเอง และมีอิทธิพลต่อสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ (1) แรงจูงใจ การที่บุคคลตั้งเป้าหมายในการกระทำพฤติกรรม มักจะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมมากขึ้น โดยบุคคลมีแนวโน้มที่จะใช้ความพยายามในการกระทำเพื่อให้การกระทำนั้นบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้มากขึ้นด้วย (2) การรับรู้ความสามารถของตนเอง การที่บุคคลตั้งเป้าหมายแล้ว สามารถทำพฤติกรรมได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น (3) ความสนใจ การตั้งเป้าหมายที่มีลักษณะที่ท้าทายจะทำให้บุคคลมีความสนใจ ในการกระทำพฤติกรรมนั้นเพิ่มขึ้น

การที่บุคคลจะตัดสินใจหรือประเมินพฤติกรรมตนเองให้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และสะดวกต่อการตัดสินใจควรตั้งเป้าหมายให้มีลักษณะ ดังที่ Bandura (1986, p. 339) และ Schunk (1990, p. 71-86) เสนอไว้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1.1.1 เฉพาะเจาะจง และมีทิศทางในการกระทำที่แน่นอน นั่นคือ บุคคลจะกำหนดเป้าหมายในการกระทำพฤติกรรมที่เจาะจงชัดเจนลงไปว่า เขาจะต้องทำพฤติกรรมอย่างไรหรือเท่าไร บุคคลจะมีแรงจูงใจที่จะใช้ความพยายามเพื่อให้การกระทำนั้นประสบความสำเร็จ เมื่อนั้น บุคคลจะมีความพึงพอใจในตนเอง และยังง่ายต่อการตัดสินใจหรือประเมินพฤติกรรมของตนเองให้ถูกต้อง

1.1.2 ท้าทาย การตั้งเป้าหมายที่ลักษณะท้าทาย จะเป็นสิ่งกระตุ้นหรือจูงใจให้บุคคลใช้ความพยายามในการกระทำพฤติกรรมให้มากขึ้น เพื่อให้การกระทำนั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อประสบความสำเร็จบุคคลจะมีความพึงพอใจในตนเองมากกว่าการตั้งเป้าหมายที่มีลักษณะง่าย ๆ

1.1.3 ระยะสั้น การตั้งเป้าหมายระยะสั้นในการกระทำพฤติกรรม จะมีผลต่อแรงจูงใจ และการรับรู้ความสามารถของตนเองมากกว่าเป้าหมายระยะยาว เนื่องจากบุคคลจะพบกับความสำเร็จตามที่ตั้งไว้ง่ายและเร็ว และเมื่อบุคคลประสบความสำเร็จก็จะมี ความพึงพอใจและจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลพยายามกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายระยะยาวเพิ่มมากขึ้น

1.1.4 ไม่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงและสามารถปฏิบัติได้ คือ ไม่เป็นเป้าหมายที่มีลักษณะเพื่อฝัน หรือถ่อมตน สูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง และเป้าหมายที่ตั้งขึ้นนั้นต้องสามารถปฏิบัติได้

การตั้งเป้าหมายที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและมีทิศทางในการกระทำที่แน่นอน ทำท่าย ระยะสั้น ใกล้เคียงกับความเป็นจริงและสามารถปฏิบัติได้ด้วยตนเอง ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะใช้ความพยายามเพื่อการกระทำนั้นประสบความสำเร็จ เมื่อประสบความสำเร็จ บุคคลจะมีความพึงพอใจในตนเอง รับรู้ความสามารถของตนเองว่าตนมีความสามารถและเรียนรู้ได้ดีที่สุด และยังง่ายต่อการประเมินพฤติกรรมของตนเองให้ถูกต้อง

Bandura (1986, p. 338) และ Cormier and Cormier (1979, p. 251) ได้เสนอวิธีการตั้งเป้าหมายไว้ 2 วิธี สรุปได้ ดังนี้ (1) การตั้งเป้าหมายด้วยตนเอง หมายถึง การที่บุคคลเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมเป้าหมายที่ต้องการกระทำด้วยตนเอง ซึ่งการตั้งเป้าหมายด้วยตนเองจะมีข้อดี คือ จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าเป็นผู้กระทำและเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกสบายใจและพยายามกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่ตนกำหนดไว้ Bandura (1986) ได้ศึกษาผลของการตั้งเป้าหมายด้วยตนเองพบว่า การตั้งเป้าหมายด้วยตนเองจะทำให้บุคคลทราบถึงเป้าหมายของตน และจะมีความพยายามกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายมากขึ้น และจะมีความพึงพอใจในตนเองเมื่อกระทำพฤติกรรมได้สำเร็จ (2) การตั้งเป้าหมายด้วยบุคคลอื่น หมายถึง การที่บุคคลอื่นเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมเป้าหมายที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้กับบุคคล ซึ่งการตั้งเป้าหมายด้วยบุคคลอื่นจะมีข้อดีตรงที่อาจจะช่วยแก้ไขให้บุคคลที่ไม่สามารถตั้งเป้าหมายด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม ให้สามารถตั้งเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถของตนเองยิ่งขึ้น

1.2 การเตือนตนเอง (self-monitoring) เป็นกระบวนการที่บุคคลสังเกต และบันทึกพฤติกรรมเป้าหมายที่เกิดขึ้นกับตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับที่จะทำให้บุคคลรู้ว่าตนเองกระทำพฤติกรรมในลักษณะใด การที่บุคคลใช้วิธีการเตือนตนเองนี้ อาจจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของบุคคลได้ ทั้งนี้เมื่อบุคคลได้เห็นข้อมูลย้อนกลับแล้ว ก็จะทำให้เขารู้ว่า ควรจะทำเช่นไรต่อไป เพื่อไปสู่พฤติกรรมเป้าหมายที่ต้องการ

การเตือนตนเองนั้น Cormier and Cormier (1979, p. 252) ได้เสนอขั้นตอนในการเตือนตนเองให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้ (1) จำแนกพฤติกรรมเป้าหมายให้ชัดเจนว่า จะต้องสังเกตพฤติกรรมอะไร (2) กำหนดเวลาที่จะสังเกตและบันทึกพฤติกรรม (3) กำหนดวิธีการบันทึกและเครื่องมือที่ใช้ในการบันทึกพฤติกรรม (4) ทำการสังเกตและบันทึกพฤติกรรมของตนเอง (5) แสดงผลการบันทึกพฤติกรรมของตนเองเป็นกราฟหรือแผนภาพ (6) วิเคราะห์ข้อมูลที่บันทึก เพื่อใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับ และเพื่อพิจารณาผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

กระบวนการสังเกตตนเองนี้ นอกจากจะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 2 องค์ประกอบ คือ การตั้งเป้าหมาย การเตือนตนเอง ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น Bandura (1986, p. 338) เสนอว่า ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสังเกตตนเองอีก ดังนี้ (1) เวลาที่ทำการสังเกต และบันทึกพฤติกรรมของตนเอง นั่นคือ บุคคลจะต้องทำการสังเกต และบันทึกพฤติกรรมตนเองทันทีที่พฤติกรรมเป้าหมายเกิดขึ้น ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ และต่อเนื่อง (2) การให้ข้อมูลย้อนกลับ จะทำให้บุคคลทราบว่าตนกระทำพฤติกรรมเป็นอย่างไร เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ถ้าเป็นไปตามเป้าหมายบุคคลก็就会有ความสนใจสังเกตมากขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย บุคคลก็จะได้หาแนวทางแก้ไขให้ดีขึ้นต่อไป (3) ระดับของแรงจูงใจ การที่บุคคลมีแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนก็จะมี การตั้งเป้าหมายและพยายามสังเกต และบันทึกพฤติกรรมของตนมากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจต่ำ (4) คุณค่าของพฤติกรรมที่สังเกต พฤติกรรมใดก็ตามที่บุคคลเห็นว่ามีความสำคัญต่อตนเอง เขาก็จะให้ความสนใจในการสังเกตมากกว่าพฤติกรรมที่เขาไม่เห็นคุณค่า (5) ความสำเร็จและความล้มเหลวของพฤติกรรมที่สังเกต การที่บุคคลกระทำพฤติกรรมแล้ว ได้รับความสำเร็จ บุคคลก็จะให้ความสนใจสังเกต และบันทึกพฤติกรรมของตนเอง มากกว่าพฤติกรรมที่เขากระทำแล้วมักล้มเหลว (6) ระดับความสามารถในการควบคุม

พฤติกรรมที่สังเกต พฤติกรรมใดก็ตามที่บุคคลสามารถควบคุมได้ บุคคลก็จะสนใจสังเกตและบันทึกพฤติกรรมของตนเองมากกว่าพฤติกรรมที่เขาไม่สามารถควบคุมได้

2. กระบวนการตัดสินใจ (judgement process) กระบวนการตัดสินใจ เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องจากระบวนการสังเกตตนเอง เมื่อบุคคลสังเกตและบันทึกพฤติกรรมของตนเองแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ พฤติกรรมจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับมาตรฐานที่นำมาประเมิน

บุคคลจะตั้งมาตรฐานสำหรับเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ พฤติกรรม และเป็นสิ่งแนะแนวทางให้กับพฤติกรรมว่าจะดำเนินไปอย่างไร ข้อมูลที่จะนำมาเป็นมาตรฐานได้มาจากแหล่งต่าง ๆ เช่น การแสดงปฏิกิริยาทางสังคมต่อพฤติกรรมของบุคคล มาตรฐานของบุคคลอื่น การตั้งมาตรฐานของบุคคลอื่น การตั้งมาตรฐานที่ดี คือ การตั้งพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงระบุอย่างชัดเจน มีแนวทางในการกระทำอย่างแน่นอน เป็นมาตรฐานที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง และสามารถปฏิบัติได้ หลังจากที่ยุคคลนำมาตรฐานมาใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ มีแนวโน้มว่า จะนำมาตรฐานไปดัดแปลงใช้ในสภาพการณ์อื่น ๆ

2.1 การเปรียบเทียบเชิงอ้างอิงทางสังคม (social referential comparison) เมื่อบุคคลทราบผลการกระทำต่าง ๆ ของตนเองจากการวัดและการประเมินแล้วนั้น บุคคลก็ควรจะมีการเปรียบเทียบการกระทำของตนเองกับผู้อื่นด้วย เพื่อจะได้ทราบว่า การกระทำของตนเอง เป็นอย่างไร สูงหรือต่ำกว่าผู้อื่น และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการกระทำของตนเองให้ดีขึ้นในการประเมินการกระทำพฤติกรรมของตนเองโดยการเปรียบเทียบกับผู้อื่นนั้น บุคคลสามารถเลือกเกณฑ์ในการเปรียบเทียบได้ 4 ลักษณะ คือ

2.1.1 การเปรียบเทียบกับบรรทัดฐานที่เป็นมาตรฐานของกลุ่ม คือ การที่บุคคลเปรียบเทียบผลการกระทำของตนเอง กับบรรทัดฐานที่เป็นมาตรฐานของกลุ่ม คือ การที่บุคคลเปรียบเทียบผลการกระทำของตนเองกับบรรทัดฐานที่เป็นมาตรฐานของกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มอายุ กลุ่มระดับการศึกษา กลุ่มเพศ หรือกลุ่มสภาพที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งบรรทัดฐานของกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ ได้มาจากการที่มีผู้ทำการสำรวจ และหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มนั้น ๆ จนเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้ว และบรรทัดฐานที่บุคคลนำมาใช้ในการเปรียบเทียบกับกระทำของตนเองจะต้องมีลักษณะคล้ายคลึงกับตนด้วย

2.1.2 การเปรียบเทียบกับตนเอง คือ การที่บุคคลเปรียบเทียบผลการกระทำของตนเอง กับสิ่งที่เขาได้เคยกระทำมาแล้ว หรือเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตนตั้งขึ้น ซึ่งการเปรียบเทียบกับตนเองนี้จะก่อให้เกิดความท้าทาย จะทำให้บุคคลพยายามกระทำพฤติกรรมให้ดีกว่าครั้งที่ผ่านมา เพราะถ้าบุคคลกระทำพฤติกรรมได้เท่ากับครั้งที่ผ่านมา การกระทำระดับนั้นอาจจะไม่ก่อให้เกิดความท้าทายอีกต่อไป

2.1.3 การเปรียบเทียบกับสังคม คือ การที่บุคคลใช้ผลการกระทำของผู้อื่นมาใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบกับผลการกระทำของตน ซึ่งผลการกระทำของผู้อื่นนำมาใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบนี้ จะต้องเป็นบุคคลที่อยู่ในสภาพการณ์ที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกับตน เช่น ผู้ร่วมงาน เป็นต้น

2.1.4 การเปรียบเทียบกับกลุ่ม คือการที่บุคคลเปรียบเทียบผลการกระทำของตน กับค่าเฉลี่ยจากการกระทำของกลุ่ม โดยบุคคลจะเปรียบเทียบว่า ผลการกระทำของตนเอง อยู่ลำดับที่เท่าไรของกลุ่ม เป็นต้น

2.2 คุณค่าของกิจกรรม องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจ คือ คุณค่าของกิจกรรม บุคคลจะสนใจตัดสินใจกิจกรรมที่ตนกระทำน้อย หากพบว่ากิจกรรมนั้นมีคุณค่าต่อตนน้อย หรือไม่มีคุณค่าเลย และบุคคลจะใช้ความพยายามในการกระทำกิจกรรมนั้นน้อยด้วย ในทางตรงกันข้ามบุคคลจะใช้ความพยายามมากในการทำกิจกรรมที่พิจารณาว่า เป็นกิจกรรมที่มีคุณค่าต่อตนมาก ส่วนกิจกรรมที่มีคุณค่าปานกลาง จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมน้อย เพราะจะไม่กระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมมากนัก

คุณค่าของกิจกรรมนั้นอยู่ที่การตัดสินใจของแต่ละบุคคล กิจกรรมจะมีคุณค่าถ้าบุคคลมองเห็นคุณประโยชน์ที่จะได้รับ เมื่อมองเห็นคุณประโยชน์การมีคุณค่าของสิ่งนั้นก็จะเป็นไปตามมาด้วยเช่นกัน

2.3 การอนุมานสาเหตุของพฤติกรรม การแสดงปฏิกิริยาต่อตนเองขึ้นอยู่กับ การรับรู้ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม บุคคลมักภูมิใจเมื่อตนเองประสบความสำเร็จแล้ว ระบุสาเหตุว่าเป็นเพราะความสามารถและความพยายาม แต่ไม่รู้สึกลังเลกับงานถ้า ระบุสาเหตุว่าเป็นปัจจัยภายนอก เพราะคิดว่า ความสำเร็จนั้น มิได้มาจากความสามารถและความพยายาม



3. การแสดงปฏิกิริยาต่อตนเอง (self-reaction) กระบวนการแสดงปฏิกิริยาต่อตนเอง เป็นกระบวนการสุดท้ายของกลไกการกำกับตนเอง กระบวนการนั้นทำหน้าที่ 2 ประการ คือ

3.1 ทำหน้าที่ตอบสนองผลการประเมินพฤติกรรมของตนเอง จาก กระบวนการตัดสินใจ ถ้าบุคคลกระทำพฤติกรรมเป้าหมายได้เท่ากับ หรือสูงกว่าเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ บุคคลจะแสดงปฏิกิริยาทางบวกต่อตนเองหรือให้รางวัลกับตนเอง หรือถ้าบุคคล กระทำพฤติกรรมต่ำกว่าเป้าหมาย เขาจะแสดงปฏิกิริยาทางลบต่อตนเอง หรือการลงโทษ ตนเอง หรืออาจไม่แสดงปฏิกิริยาต่อตนเองก็ได้

3.2 ทำหน้าที่เป็นตัวจูงใจสำหรับการกระทำพฤติกรรมของตนเอง ถ้าบุคคล กระทำพฤติกรรมได้ตามเป้าหมายแล้ว จะให้สิ่งจูงใจกับตนเอง

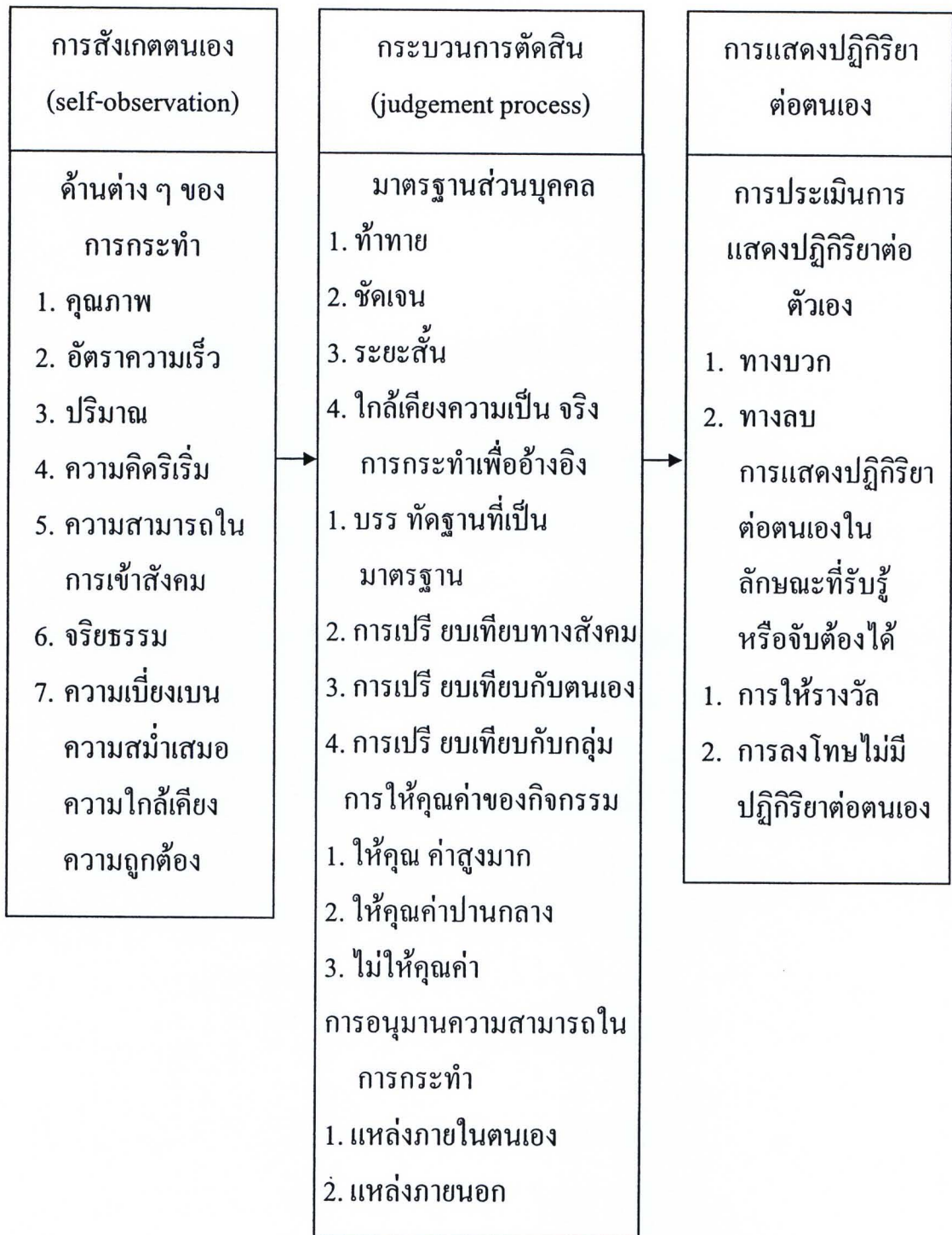
3.2.1 สิ่งจูงใจตนเองจากภายนอก ได้แก่ วัตถุสิ่งของที่สามารถจับต้องได้ หรืออาจเป็นการให้เวลาอิสระกับตนเอง การทำกิจกรรมที่ชอบหรือการทำกิจกรรมบันเทิง ต่าง ๆ

3.2.2 สิ่งจูงใจตนเองจากภายใน ได้แก่ เป็นผลกรรมภายในที่บุคคลให้กับ ตนเองหลังจากที่ประเมินการกระทำพฤติกรรมของตนเองแล้ว ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) การแสดงปฏิกิริยาต่อตนเองทางบวก คือ การที่บุคคลแสดงปฏิกิริยาต่อตนเอง ทางบวก เมื่อกระทำพฤติกรรมได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น การยกย่อง ชื่นชมตนเอง เป็นต้น (2) การแสดงปฏิกิริยาต่อตนเองทางลบ คือ การที่บุคคลแสดงปฏิกิริยาต่อตนเอง ทางลบ เมื่อทำพฤติกรรมได้ต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น การตำหนิตนเอง การวิพากษ์วิจารณ์ ตนเอง ละอายใจ และการเสียใจ เป็นต้น

ดังนั้นการที่บุคคลแสดงปฏิกิริยาต่อตนเองทางบวก จึงนับว่าเป็นกลไก การส่งเสริมพฤติกรรม ส่วนการแสดงปฏิกิริยาทางลบต่อตนเองนั้น เลือกได้ว่า เป็นกลไก ป้องกันตนเอง จากการที่จะถูกสังคมหรือบุคคลภายนอกลงโทษ เพราะการที่บุคคล ลงโทษตนเองนั้น สามารถเป็นการระบายสิ่งผิดพลาดที่ตนได้กระทำลงไป และจะ กระทบกระเทือนต่อจิตใจน้อยกว่า ที่ถูกผู้อื่นลงโทษ

จากกระบวนการในการกำกับตนเองที่กล่าวมาข้างต้น Bandura (1986, p. 337) ได้เสนอกระบวนการในการกำกับตนเองโดยสรุปได้ ดังแสดงในภาพ 1 ดังต่อไปนี้





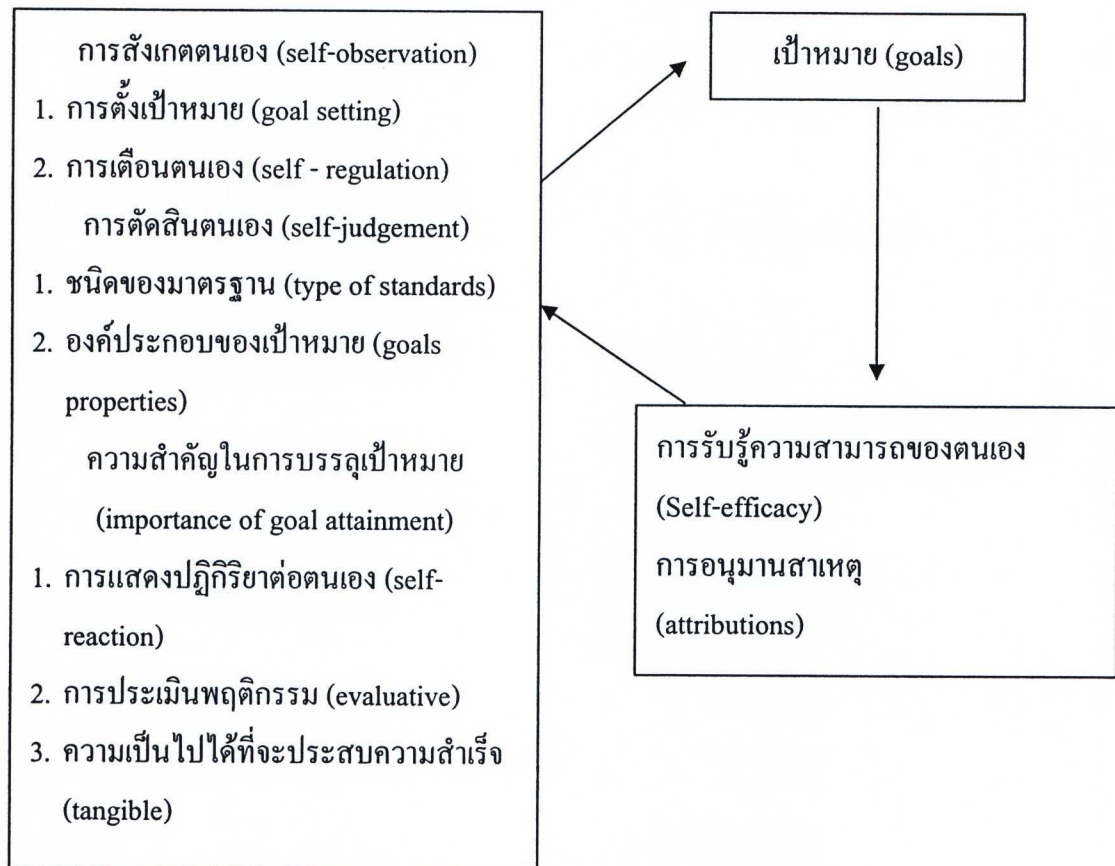
ภาพ 1 กระบวนการย่อยในกระบวนการ การกำกับตนเอง

ที่มา. จาก *Social Foundation of Thought and Action* (p. 337) by A. Bandura, 1986, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

นอกจาก Bandura (1986, p. 337) ที่ได้เสนอกระบวนการในการกำกับตนเองแล้ว ยังมี Schunk (1994, pp. 76-79) ที่ได้เสนอกระบวนการย่อยในการกำกับตนเอง ประกอบด้วย 3 กระบวนการย่อย ดังนี้

1. การสังเกตตนเอง (self-observation)
2. การตัดสินตนเอง (self-judgement)
3. การแสดงปฏิกิริยาต่อตนเอง (self-reaction)

กระบวนการการกำกับตนเองที่ Schunk (1994, p. 76) เสนอ แสดงไว้ในภาพ 2 ดังต่อไปนี้



ภาพ 2 กระบวนการกำกับตนเอง

ที่มา. จาก *Self-Regulation of Learning and Performance* (p. 76), by D. H. Schunk, & B. J. Zimmerman, 1994, Mahwah, NJ: Erlbaum.

1. การสังเกตตนเอง (self-observation) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 2 ประการ ได้แก่

1.1 การตั้งเป้าหมาย (goal setting) หมายถึง การกำหนดพฤติกรรมเป้าหมาย หรือกำหนดกฎเกณฑ์ในการแสดงพฤติกรรมหนึ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลง

1.2 การเตือนตนเอง (self-monitoring) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลสังเกต และบันทึกพฤติกรรมเป้าหมายที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ตนเองกระทำ

ในระยะแรกของการกำกับตนเอง เป็นระยะของการเลือกเป้าหมายก่อนที่ บุคคลจะสามารถกำกับพฤติกรรมของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลจะต้องเลือก เป้าหมาย และต้องคิดว่า อะไรที่เขาตั้งใจจะทำ การตั้งเป้าหมายเป็นกระบวนการที่สำคัญ ซึ่งมีตัวแปรที่มาเกี่ยวข้องด้วยคือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายต้อง เหมาะสมกับระดับความสามารถของบุคคลนั้น จึงจะมีโอกาสบรรลุเป้าหมายได้มาก นอกจากนี้ ขณะที่บุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ก็ต้องมีการเตือน ตนเองโดยการบันทึกพฤติกรรมของตนเองไว้ด้วย

2. การตัดสินตนเอง (self-judgement) เป็นการเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการกระทำ กับเป้าหมาย การตัดสินตนเองขึ้นกับ

2.1 ชนิดของมาตรฐาน (type of standards)

2.2 องค์ประกอบของเป้าหมาย (goals properties)

2.3 ความสำคัญในการบรรลุเป้าหมาย (importance of goal attainment)

3. การแสดงปฏิกิริยาต่อตนเอง (self-reaction) การแสดงปฏิกิริยาต่อตนเอง ประกอบด้วย การประเมินพฤติกรรม และความเป็นไปได้ที่ จะประสบความสำเร็จ จะมี ผลต่อการจูงใจให้เกิดพฤติกรรม การแสดงปฏิกิริยาต่อตนเองเป็นการกำกับพฤติกรรม ของตนเองว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร เมื่อได้ผลที่กระทำไว้แล้ว และจะแก้ไขพฤติกรรม ของตนเองอย่างไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

เมื่อการกระทำบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ บุคคลก็จะเสริมแรงตนเอง (self-reinforcement) การเสริมแรงตนเองเป็นกระบวนการที่บุคคลกระทำเพื่อการเพิ่มและ คงอยู่พฤติกรรมของตนเอง จากทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม การเสริมแรงทำหน้าที่

เป็นตัวจูงใจ การใช้เงื่อนไขการให้รางวัลตนเองขึ้นกับระดับของการแสดงออกของแต่ละคน การให้รางวัลตนเองหรือลงโทษตนเองขึ้นอยู่กับมาตรฐานที่บุคคลได้ประเมินการประเมินตนเองนั้น บุคคลจะต้องมีข้อมูลเพียงพอสำหรับการประเมินตนเอง และจะมีการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของแหล่งข้อมูลอย่างน้อย 3 แหล่งข้อมูล ได้แก่ ระดับการแสดงออกที่แน่นอน มาตรฐานของบุคคล และการอ้างอิงทางสังคม เพื่อตัดสินการแสดงออก การเปรียบเทียบอ้างอิงอาจใช้รูปแบบที่แตกต่างกันไปในแต่ละงาน บุคคลจะเพิ่มระดับของมาตรฐานให้เหมาะสมกับตนหลังจากที่ทำงานล้มเหลว การเรียนรู้ทางสังคมจะเป็นโครงสร้างในการประเมินตนเอง บุคคลจะตัดสินตนเองในการอ้างอิงจากความสามารถและมาตรฐานของตนมากกว่าการเปรียบเทียบกับคนอื่นในสังคม และการแสดงพฤติกรรมต่อตนเองจะขึ้นอยู่กับว่า บุคคลรับรู้ทิศทางของพฤติกรรมว่าเป็นอย่างไร บุคคลจะให้รางวัลตนเองเมื่อได้รับความสำเร็จ และให้เหตุผลว่า ความสำเร็จเกิดจากความพยายามและความสามารถ บุคคลจะเรียนรู้การเสริมแรงตนเองผ่านตัวแบบ และเรียนรู้การประเมินตนเองโดยผ่านตัวแบบ บุคคลมีแนวโน้มจะปรับมาตรฐานการประเมินโดยอาศัยอิทธิพลจากตัวแบบ บุคคลจะอ้างอิงตัวแบบที่มีความสามารถคล้ายกับตนเอง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการการกำกับตนเอง

Bandura (1986, pp. 369-372) กล่าวว่า มีปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการการกำกับตนเอง โดยสรุปได้ ดังนี้

1. ประโยชน์ส่วนตัว เมื่อบุคคลมีพฤติกรรมกำกับตนเองแล้ว บุคคลก็จะได้รับประโยชน์โดยตรงต่อตนเอง บุคคลก็จะยึดมั่นต่อการกำกับตนเอง จะทำให้กระบวนการการกำกับตนเองคงอยู่ได้
2. รางวัลทางสังคม การที่บุคคลมีพฤติกรรมการกำกับตนเองแล้ว บุคคลในสังคมให้การยกย่องชมเชย สรรเสริญ ให้เกียรติ ให้การยอมรับหรือให้รางวัล ซึ่งการให้รางวัลทางสังคมเหล่านี้ ก็มีส่วนช่วยให้กระบวนการการกำกับตนเองของบุคคลคงอยู่ได้
3. การสนับสนุนจากตัวแบบ บุคคลที่มีมาตรฐานในการกำกับตนเอง เช่น การพูดจาไพเราะ หากได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่คนอื่น ๆ รอบด้าน ล้วนแต่มีการพูดจา

ไพบราด้วย คนที่พูดจาไพบรา ทั้งหลายเหล่านี้ ล้วนแต่มีส่วนช่วยเป็นตัวแบบที่จะสนับสนุนซึ่งกันและกัน

4. ปฏิกริยาทางลบจากผู้อื่น บุคคลที่พัฒนามาตรฐานในการกำกับตนเองขึ้นมาแล้ว หากภายหลังให้รางวัลกับตนเองต่อพฤติกรรมที่ต่ำกว่ามาตรฐาน ก็จะทำให้บุคคลในสังคมแสดงปฏิกริยาเหล่านี้จะส่งผลให้บุคคลย้อนกลับไปใช้มาตรฐานนั้นอีก

5. การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อม บุคคลที่อยู่ในสภาพแวดล้อม ซึ่งในอดีตเคย ส่งเสริมให้ตนกำกับตนเองด้วยมาตรฐานระดับหนึ่ง ย่อมมีโอกาสดำเนินการด้วยมาตรฐานนั้นอีก บุคคลเช่นนี้มีแนวโน้มจะหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่จะมีอิทธิพลให้ตนต้องลดมาตรฐานลงไป

6. การลงโทษตนเอง จะเป็นหนทางช่วยให้บุคคลลดความไม่สบายใจจากการทำผิดมาตรฐานของตนได้ และในหลาย ๆ กรณีก็เป็นการลดปฏิกริยาทางลบจากผู้อื่นได้ แทนที่จะถูกคนอื่นเหล่านั้นลงโทษเอาโดยตรงคนส่วนมากจะมีความรู้สึกว่าการลงโทษตนเองมีความไม่พอใจน้อยกว่าถูกผู้อื่นลงโทษ และในบางกรณีการลงโทษตนเอง ก็เป็น การกระทำที่ได้รับการชมเชยจากผู้อื่น

สิ่งที่มีความสำคัญต่อการกำกับตนเอง

จากงานวิจัยของ Schunk and Zimmerman (1994, pp. 307-308) ได้กล่าวถึง สิ่งที่มีความสำคัญต่อการกำกับตนเองไว้ดังนี้

1. การเลือกใช้กลวิธี การเลือกใช้กลวิธีเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการกำกับตนเอง การกำหนดทิศทางของเป้าหมาย เป้าหมายที่ต่างกันส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ที่ต่างกัน นักเรียนที่มีเป้าหมายเพื่อรู้ จะมีเป้าหมายในการเรียนเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ดังนั้น จึงมีการพัฒนากลวิธีการเรียน แรงจูงใจภายใน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่สูงกว่านักเรียนที่มีเป้าหมายเพื่อผลงาน

2. การประเมินตนเอง ผลงานจะส่งผลต่อการกำกับตนเอง หรือไม่ ขึ้นกับการประเมินความก้าวหน้าของตนเอง การประเมินตนเองที่ตามความเป็นจริงจะนำไปสู่การรับรู้ความสามารถของตนเองได้อย่างถูกต้อง

3. ประสบการณ์ที่หลากหลายในการดำรงชีวิตในสังคม จะทำให้นักเรียนมีทักษะการวางแผนเป้าหมาย

ข้อดีของการปรับพฤติกรรมด้วยวิธีการกำกับตนเอง

Bandura (1986, pp. 369-372) ได้กล่าวถึง ข้อดีของการปรับพฤติกรรมด้วยวิธีการกำกับตนเอง สรุปได้ดังนี้

1. สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย
2. การกำกับตนเอง ทำให้นักบุคคลสามารถรักษามาตรฐานในการแสดงพฤติกรรมของตนเองคงทนขึ้น ซึ่งทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงได้ยาวนานกว่าการใช้วิธีการควบคุมจากภายนอก
3. ผู้ที่สามารถกำกับตนเองได้นั้น จะสามารถอดกลั้นต่อสิ่งเข้าชวนจากภายนอกได้ดี และสามารถแผ่ขยายไปยังพฤติกรรมอื่นได้ง่าย
4. การกำกับตนเองนั้น บุคคลสามารถติดตาม และกำกับพฤติกรรมของตนเองได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมใด และบุคคลสามารถแสดงปฏิกิริยาต่อตนเองได้อย่างทันทั่วทั้ง ทั้งในด้านการแสดงปฏิกิริยาต่อตนเองทางบวก และทางลบ การให้รางวัลตนเอง และการลงโทษตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับตนเอง

ชนิดดา พรหมมี (2550) วิจัยเรื่อง ผลของการใช้โปรแกรมการกำกับตนเองที่มีต่อวินัยในการฝึกซ้อมกีฬาของนักกีฬาประเภททีมอายุ 12-15 ปี โรงเรียนกีฬาจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า หลังการทดลองนักกีฬากลุ่มทดลองมีคะแนนวินัยในการฝึกซ้อมกีฬาสูงกว่าก่อนทดลอง หลังการทดลอง นักกีฬากลุ่มทดลองมีคะแนนวินัยในการฝึกซ้อมกีฬาสูงกว่ากลุ่มควบคุม มีคะแนนการกำกับตนเองสูงกว่าก่อนการทดลอง หลังการทดลอง นักกีฬากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีคะแนนการกำกับตนเองไม่แตกต่างกัน นักกีฬาที่

เข้าร่วมโปรแกรมการกำกับตนเอง ได้รับประสบการณ์เรียนรู้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสามารถกำกับพฤติกรรมตนเองให้มีวินัยในการฝึกซ้อมกีฬามากขึ้น

กุสุมา สุริยา (2550) วิจัยเรื่อง *ประสิทธิผลของโปรแกรมลดน้ำหนักโดยการประยุกต์ใช้แนวความคิดการกำกับตนเองร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมของพยาบาลปฏิบัติงานในโรงพยาบาลหนองบัวลำภูจังหวัดหนองบัวลำภู* ผลการวิจัยพบว่า ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ย ด้านความรู้ ความคาดหวังในความสามารถของตนเอง เกี่ยวกับการลดน้ำหนัก ความคาดหวังในผลลัพธ์เกี่ยวกับการลดน้ำหนัก การปฏิบัติตัวในการลดน้ำหนัก และการได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในการลดน้ำหนัก สูงกว่าก่อนการทดลอง และกลุ่มเปรียบเทียบ กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยน้ำหนักตัว และค่าสัดส่วนเส้นรอบวงเอวต่อสะโพก และค่าเฉลี่ยดัชนีมวลกาย ลดลงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าเฉลี่ยน้ำหนักตัวและค่าเฉลี่ยดัชนีมวลกายที่ลดลง มากกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ค่าสัดส่วนเส้นรอบวงเอวต่อสะโพกที่ลดลง มากกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในการลดน้ำหนักมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตัวในการลดน้ำหนักของกลุ่มทดลอง เหมือนกับที่ จิตมา บำรุงญาติ (2549) วิจัยเรื่อง *ผลของการประยุกต์ใช้แนวความคิดการกำกับตนเองร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการลดน้ำหนักของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนกัลยาณวัตร จังหวัดขอนแก่น* ผลการวิจัยพบว่า ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้เรื่องโรคอ้วนและการลดน้ำหนัก ความคาดหวังต่อการลดน้ำหนัก การปฏิบัติตนเพื่อลดน้ำหนัก สูงกว่าก่อนการทดลอง และสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยน้ำหนักลดลงจากก่อนทดลอง และกลุ่มเปรียบเทียบ

สงกรานต์ กลั่นด้วง (2548) วิจัยเรื่อง *การประยุกต์ใช้ The “take PRIDE” program ในการส่งเสริมพฤติกรรมการกำกับตนเองของผู้ป่วยเบาหวานชนิดที่ 2 โรงพยาบาลขอนแก่น* ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองมีความรู้ เพิ่มขึ้นกว่าก่อนการทดลอง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีความคาดหวังในความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การปฏิบัติตัวเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีระดับน้ำตาลสะสมในเลือดลดลงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มทดลองมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ที่เปลี่ยนแปลงไปของความคาดหวังในความสามารถของตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และระดับน้ำตาลสะสมในเลือดลดลงมากกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าการประยุกต์ใช้ The “take PRIDE” Program ทำให้ผู้ป่วยได้เรียนรู้ปัญหาของตนเองจากการสังเกต การตัดสินใจและการปฏิบัติตัว ส่งผลให้สามารถกำกับตนเองในการควบคุมระดับน้ำตาลในเลือดได้

พัฒนัชญา งามดีเลิศวงศ์ (2551) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในปัจจัยควบคุมด้านการทำงานต่อการกำกับตนเอง โดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการงานเป็นตัวแปรสื่อ ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อในปัจจัยควบคุมด้านการงานส่งผลต่อการกำกับตนเองโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการงานเป็นตัวแปรสื่อแบบสมบูรณ

งานวิจัยต่างประเทศ

Roberts, Chernyshenko, Stark, and Goldberg (2005) ได้วิจัยด้านความสามารถด้านสมรรถภาพแห่งตน ความมีวินัย ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การมีวินัยในตนเอง ความสุขุมรอบคอบ ซึ่งมีผลสะท้อนกลับต่อลักษณะทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันต่อความสำเร็จในการกำกับตน เช่นเดียวกับ Tellegen (1982) ศึกษาเรื่องบุคลิกด้านการมีสติยับยั้งใจ ซึ่งมีผลต่อการสะกดกลั้นอารมณ์ที่มีผลต่อการควบคุมอารมณ์ การมีพฤติกรรมตามจารีตประเพณีของสังคม การหลีกหนีความรุนแรง โดยมีมโนสำนึกเป็นด้านที่ดีที่สุด ที่อยู่ในการกำกับตน

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบมโนสำนึกในหน้าที่

ความหมายของบุคลิกภาพ

Munn (อ้างถึงใน นวลละออ สุภาพล, 2527, หน้า 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเด่นของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นการรวบรวมแบบแผนทั้งหมดมาเป็นบูรณาการของ

โครงสร้างพฤติกรรม เช่น ความสนใจ ทักษะสติ สติปัญญา ความสามารถ ความถนัด และสิ่งอื่น ๆ ที่แสดงถึงลักษณะนิสัย

Schoen (อ้างถึงใน นวลละออ สุภาพล, 2527, หน้า 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ การจัดระบบการทำหน้าที่ทั้งหมด หรือการรวมกันของนิสัยต่าง ๆ ความคิดเห็น และอารมณ์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นแตกต่างจากสมาชิกคนอื่น ๆ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน

Carmichael (อ้างถึงใน นวลละออ สุภาพล, 2527, หน้า 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของคุณสมบัติต่าง ๆ ได้แก่ ความสนใจ ทักษะสติ อุปนิสัย ความสามารถในการพูด ลักษณะภายนอก การปรับตัว ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นแบบแผนทั่ว ๆ ไปของชีวิต

Maddi (อ้างถึงใน นวลละออ สุภาพล, 2527, หน้า 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ความมั่นคงของคุณสมบัติและแนวโน้มทั่ว ๆ ไปที่จะแสดงถึงความแตกต่างของพฤติกรรมทางจิต เช่น ความคิด ความรู้สึก และการกระทำ

Moskowitz and Orgal (อ้างถึงใน นวลละออ สุภาพล, 2527, หน้า 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การจัดระบบพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

Peak and Whitlow (อ้างถึงใน นวลละออ สุภาพล, 2527, หน้า 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ โครงสร้างและคุณสมบัติในการแปรพลังของแต่ละบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะนิสัยในการตอบสนองต่อสถานการณ์

Lewin (อ้างถึงใน นวลละออ สุภาพล, 2527, หน้า 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง กระบวนการพฤติกรรมซึ่งคงที่ โดยขึ้นอยู่กับรากฐานของความคิด ความรู้สึก และการรับรู้

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) คือ ความสามารถ (competence) ความเป็นระเบียบ (order) การมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ (achievement) ความต้องการ-สัมฤทธิ์ผล (striving) มีวินัยในตนเอง (self discipline) แนวคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (deliberation)

ตาราง 1

ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของคุณลักษณะย่อยบุคลิกภาพด้านมโนสำนึก
ต่อหน้าที่การงาน

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพ ด้านการมีมโนสำนึก ต่อหน้าที่	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนสูง	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนต่ำ
สมรรถนะ	ตระหนักในสมรรถนะของตน	ไม่เชื่อมั่นในศักยภาพของตน
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	เป็นระเบียบเรียบร้อย	ไม่เป็นระเบียบ
ความรับผิดชอบต่อหน้าที่	รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับ	ไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ของ ตนเอง ขาดความน่าเชื่อถือ
ความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์	มุ่งมั่น จริงจัง เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายที่ตั้งไว้	ต้องการผลสัมฤทธิ์ต่ำ
ความมีวินัยในตนเอง	มีวินัยในตนเอง	ผัดวันประกันพรุ่ง เสียกำลังใจ ง่าย ควบคุมตนเองได้ต่ำ
ความสุ่มรอบคอบ	คิดอย่างรอบคอบก่อนปฏิบัติ	รีบเร่งขาดการไตร่ตรอง

ที่มา. จาก “Folk Concepts, Natural Language, and Psychological Constructs: The California Personality Inventory and the Five-Factor Model,” by R. R. McCrae, P. T. Costa, & R. L. Piedmont, 1993, *Journal of Personality*, 61, p. 20.

งานวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบมโนสำนึก

ภัทรธัญี จงชนะพิพัฒน์ (2551) ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและ
ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในบริษัท
ยาต่างชาติชั้นนำ: กรณีศึกษาพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ
แบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

สกนธ์ อาภาภรณ์กุล (2547) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลิกภาพ ตาม ทฤษฎี 5 องค์ประกอบ (*The Big Five*) กับความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาโรงงาน อุตสาหกรรมผลิตสิ่งทอแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชากรมีบุคลิกภาพแบบมี จิตสำนึกสูงสุดและบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ ในงานรวม เหมือนกับที่ จริยา ศรีฟ้า (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (*The Big Five*) กับความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาเฉพาะ หน่วยงานราชการกองคลังแห่งหนึ่ง โดยสรุปผลการศึกษาไว้ว่า บุคลิกภาพที่เด่นที่สุด ของข้าราชการคลัง คือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และ กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) ศึกษา เรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพตามแนวคิดห้าองค์ประกอบเชาวันอารมณ์ตาม แนวคิดโกลแมนและความพึงพอใจในลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขายของ โรงแรม ในกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขายของโรงแรมใน กรุงเทพมหานครที่มีองค์ประกอบทางบุคลิกภาพแบบใดแบบหนึ่งสูง ซึ่งได้แก่ แบบ มั่นคงทางอารมณ์ หรือบุคลิกภาพแบบแสดงตัว หรือบุคลิกภาพแบบเห็นด้วยกับผู้อื่น หรือบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก จะมีความพึงพอใจในลักษณะงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงาน ฝ่ายขาย ที่มีองค์ประกอบทางบุคลิกภาพในแบบเดียวกันต่ำ

ทัศนีย์ อัญมณีเจริญ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้า องค์ประกอบ (*The Big Five*) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษารัฐกิจ โรงเลื่อยไม้สัก ผลการศึกษาได้พบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมี ความสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง โดยรวมด้านตนเองโดยทั่วไป และด้าน ครอบครัว

ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา และแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีดังนี้ (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2553)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (BAY) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 และได้นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2520 ปัจจุบันเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีฐานเงินฝาก สินทรัพย์ และสินเชื่อใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศ และเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ทั้งลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล โดยมีวิสัยทัศน์ ดังนี้ “ทีมงานกลมเกลียว หนึ่งเดียว มุ่งมั่นมอบผลิตภัณฑ์และบริการสุดประทับใจ เพื่อเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจลูกค้า”

ธนาคารดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมี ลักษณะบริการของธนาคาร แบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก คือ

1. การรับฝากเงิน ธนาคารจะรับฝากเงินทั้งจากบุคคลทั่วไปและจากองค์กรธุรกิจ โดยจำแนกเป็น 4 ประเภท เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำเงินฝากออมทรัพย์ และ บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ

2. การให้สินเชื่อธนาคารจะให้สินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเบิกเงินเกินบัญชี (O/D) สินเชื่อเงินให้กู้ยืม (loan) ได้แก่ เงินกู้ระยะสั้นโดยใช้ตัวสัญญาใช้เงิน และเงินกู้ระยะยาว ให้แก่ ลูกค้าธุรกิจ สินเชื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อบุคคล ให้แก่ ลูกค้าบุคคล สินเชื่อที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ บริการด้านสินเชื่ออื่น ๆ เช่น การอาวัลและรับรองตัวเงิน หนังสือค้ำประกัน (letter of guarantee/bank guarantee) เลตเตอร์ออฟเครดิต (letter of credit) และการออกหนังสือสนับสนุนทางการเงิน เป็นต้น

3. บริการอื่น ๆ ได้แก่ บริการธนาคารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการด้านการโอนเงินภายในประเทศบริการด้านปริวรรตและเงินโอนต่างประเทศ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการค้าต่างประเทศ “Krungsri Trade Link” บริการหัก/เข้าบัญชีอัตโนมัติ บริการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และประกันภัยวินาศภัย บริการด้าน-พาณิชย์ธนกิจ บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า และเครื่องมือทางการเงินด้าน-บริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยบริการด้านพันธบัตรรัฐบาล ตัวเงินคลัง และพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา

KPI ย่อมาจากคำว่า “Key Performance Indicator”

วรภัทร์ ภูเจริญ, จีระพงศ์ พรกุล และชนกฤต จรัสรุ่งสวัสดิ์ (2551, หน้า 9) ให้
ความหมายไว้ว่า

Indicator คือ ตัวชี้วัด ดัชนีวัดผล เครื่องบ่งบอก และ Performance คือ สมรรถนะ
ขีดความสามารถ สิ่งที่แสดงออก ผลดำเนินการ

Performance Indicator คือ ตัวชี้วัดว่า ผลดำเนินการเป็นอย่างไร หรือก็คือ ดัชนี
วัดผลงาน

Performance Indicator ในการบริหารงานนั้นมีมากมาย ถ้าเราเลือกตัวที่เด่น ๆ จำเป็น
สำคัญ ๆ ออกมา ก็จะเรียกว่า Key Performance Indicator เพราะคำว่า Key คือ ที่สำคัญ
ที่จำเป็น ที่ขาดไม่ได้ ที่เห็นชัด ๆ

KPI เป็นการวัดผลทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม ใช้ได้ในทุกองค์กร ซึ่ง KPI
นั้น ถูกนำมาใช้เพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึง ขีดความสามารถ สมรรถนะ ความคืบหน้า
คุณภาพ ปริมาณ ของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ทำตามแผน หรือตามยุทธศาสตร์

KPI แตกต่างกันไปตามแต่ประเภทของธุรกิจ กิจกรรม ยุทธศาสตร์ บางครั้ง
อาจจะใช้คำว่า KSI ซึ่งหมายถึง Key Success Indicators (ดัชนีวัดความสำเร็จที่สำคัญ)

KPI มักเป็นตัวสะท้อน (reflect) ว่า กิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรได้เป็นไปตามแผน
ตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่วางไว้หรือไม่

สำหรับธนาคารกรุงศรีอยุธยา KPI ของธนาคารเกิดจากวิสัยทัศน์ของธนาคาร-
กรุงศรีอยุธยา คือ ทีมงานกลมเกลียว หนึ่งเดียว มุ่งมั่นมอบผลิตภัณฑ์และบริการสุด
ประทับใจ เพื่อเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจลูกค้า โดยมีค่านิยมองค์กร cor value หรือ
core competency ของธนาคาร ได้แก่ (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2553)

1. เที่ยงตรง ซื่อสัตย์ (integrity) ซื่อสัตย์กับความตั้งใจ ยุติธรรมในการปฏิบัติ
และโปร่งใสในการกระทำ

2. รับผิดชอบต่อ (accountability) รอบคอบในการวิเคราะห์ เติบโตขึ้นในการตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อการทำงาน

3. ร่วมคิดร่วมทำ (team spirit) เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง เปิดรับการมีส่วนร่วมของผู้อื่น และมีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น

4. สร้างสรรค์ (innovation) ไม่หยุดนิ่งในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการทำงานเพื่อให้บริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า

5. รักก้าวหน้า (passion for progress) มุ่งผลลัพธ์เป็นสำคัญและวัดความสำเร็จจากการเติบโตของกำไร

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2545, หน้า 10-15) ได้ให้ความหมาย Core Competency ไว้ว่า หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

ประโยชน์ของ Competency มีหลายอย่าง เช่น

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร Core Competency นั้น จะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร และ Core Competency เปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (corporate culture) ช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยรวมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้

3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการคัดเลือกบุคลากร (recruitment) ใช้ในการพัฒนาและฝึกอบรม (training & development) การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (promotion) การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (rotation) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance appraisal) การบริหารผลตอบแทน (compensation)

การประเมินผลงาน

การประเมินผลงาน (performance appraisal) เป็นวิธีการประเมินการทำงานของพนักงานแต่ละคนอย่างเป็นทางการ โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่เขาได้รับมอบหมาย ซึ่งจุดมุ่งหมายหลักของการประเมินผลงานก็คือ เพื่อให้พนักงานทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของตัวเอง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีผลการดำเนินงานที่ดี เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน และเพื่อวางแผนสำหรับการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงาน โดยทั่วไปบริษัทจะจัดให้มีการประเมินผลงานประจำปี (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2545, หน้า 144-147)

ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เพื่อเป็นการแจ้งให้ลูกน้องทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของพวกเขา ช่วยเพิ่มผลิตภาพในการทำงานด้วยการให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างสม่ำเสมอ ช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจในเรื่องค่าตอบแทนของพนักงาน การพัฒนาบุคลากร และการเลื่อนขั้นได้อย่างเหมาะสม ป้องกันบริษัทจากการถูกฟ้องร้องจากพนักงานที่ถูกให้ออก หรือถูกลดตำแหน่ง หรือถูกปฏิเสธไม่ให้เลื่อนตำแหน่ง

การวิเคราะห์หาตัวชี้วัดผลงานหลัก การดำเนินการใดที่ไม่สามารถวัดผลได้ ถือได้ว่า การดำเนินการนั้น ๆ ไม่มีคุณค่าอะไรเลย เพราะไม่สามารถทราบได้ว่าผลที่ได้รับจากการดำเนินการในครั้งนั้น คืออะไร ได้ผลมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับผลที่คาดหวังซึ่งสิ่งที่มีความสำคัญต่อการวัดผล คือการกำหนดตัวชี้วัด (indicators) ในระบบการบริหารผลงาน ไม่ว่าจะเป็นผลงานในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน หรือแม้กระทั่งระดับบุคคล จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน หรือผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจน นอกจากนี้ ตัวชี้วัดผลงานยังเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารผลตอบแทนบนพื้นฐานของผลงานอีกด้วย (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2545, หน้า 121-127)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. กำหนดผลที่องค์กรคาดหวังจากตำแหน่งงาน

2. กำหนดตัวชี้วัดผลงาน (performance indicators) ให้กำหนดตัวชี้วัดผลงานของผลที่คาดหวังในแต่ละข้อ โดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้ การตั้งคำถามว่าจะทราบได้อย่างไรว่าองค์กรได้รับผลตามที่คาดหวังหรือไม่ และถ้าคนสองคนทำงานลักษณะเดียวกัน จะดูตรงไหนว่า ใครทำงานในเรื่องนั้น ๆ ดีกว่าหรือเก่งกว่ากัน

3. การกำหนดตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators--KPI)

การกำหนดตัวชี้วัดผลงานหลัก เป็นกระบวนการในการคัดเลือกตัวชี้วัดผลงานตัวใดมีความสำคัญมากที่สุด และตัวใดมีความสำคัญรอง ๆ ลงไป ซึ่งการคัดเลือกตัวชี้วัดผลงานหลักมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดผลงานตัวชี้วัดบางตัวเป็นตัวย่อยของตัวชี้วัดผลงานอีกตัวหนึ่ง

3.2 ระดับผลกระทบของตัวชี้วัดผลงาน เปรียบเทียบผลกระทบของตัวชี้วัดผลงานที่มีต่อผลความคาดหวังและต่อองค์กร ให้พิจารณาเปรียบเทียบว่าถ้าขาดตัวชี้วัดผลงานตัวใดแล้วจะส่งผลกระทบต่อผลความคาดหวังมากกว่ากัน หรือถ้าขาดตัวชี้วัดผลงานตัวใดแล้วจะส่งผลกระทบต่อองค์กรมากที่สุด

3.3 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดผลงานกับเป้าหมายขององค์กร ตัวชี้วัดผลงานหลักในแต่ละปีสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายขององค์กรในแต่ละปีหรือแต่ละช่วงเวลา

ผลสำเร็จขององค์กรมาจากผลปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะทำให้รู้ว่า พนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นหรือจุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์กรจะได้หาทางปรับปรุง หรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถ ซึ่งจะทำการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานธนาคาร

เพราะธนาคารมุ่งมั่นที่จะให้พนักงานของธนาคารทุกคน มีความตระหนัก รับผิดชอบกับการได้รับความไว้วางใจในการประกอบธุรกิจ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ด้วยความมั่นคง ยั่งยืน เป็นที่ศรัทธาเชื่อถือของลูกค้า ผู้ถือหุ้น

และประชาชนทั่วไป ธนาคารจึงได้กำหนดกรอบการประพฤติปฏิบัติจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้ ดังต่อไปนี้

ต่อธนาคารพนักงานพึงปฏิบัติดังนี้

1. รักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิของธนาคาร
2. มีความซื่อสัตย์สุจริต
3. ประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและวินัยของธนาคาร
4. มีทัศนคติที่ดีและมีความภาคภูมิใจในองค์กร ไม่กล่าวร้ายต่อธนาคารโดยปราศจากความจริง และไม่เป็นธรรม
5. แจ้งเหตุการณ์ที่อาจมีผลกระทบต่อธนาคาร และ/หรือ การปฏิบัติโดยมิชอบหรือผิดกฎหมายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าวของธนาคาร เพื่อดำเนินการป้องกันแก้ไข
6. ใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่สิ้นเปลืองสูญเปล่า ตลอดจนไม่ให้เสื่อมเสียเร็วกว่ากำหนด หรือสูญหาย
7. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ถูกต้องสมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของธนาคารเป็นสำคัญ
8. ประพฤติตนเป็นคนตรงต่อเวลา และใช้เวลาปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารอย่างเต็มที่ โดยพนักงานต้องไม่เป็นพนักงานประจำหรือพนักงานชั่วคราวในบริษัทองค์กรอื่น ที่ดำเนินธุรกิจคล้ายคลึงกับธนาคาร หรือบริษัทที่เป็นคู่แข่ง หรือมีความขัดแย้งกับธนาคาร
9. ละเว้นการนำข้อมูล ข่าวสาร และเทคโนโลยี ที่เป็นความลับหรืออาจมีผลกระทบกับธนาคารไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก
10. ไม่ประกอบกิจการหรือลงทุนใด ๆ อันเป็นการแข่งขัน หรือเป็นเหตุให้เกิดการขัดผลประโยชน์กับธนาคาร หรือเป็นพนักงานประจำ หรือพนักงานชั่วคราวในองค์กรอื่นที่ดำเนินกิจการในลักษณะเดียวกันกับธนาคาร หรือมีผลประโยชน์ขัดแย้งกับธนาคาร
11. งดออกเสียงหรือลงมติในการประชุม กรณีที่เข้าข่ายอันอาจก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์

12. ร่วมกันรักษาและสร้างสรรค์ให้เกิดความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
ในหมู่พนักงาน ร่วมกันทำงาน และแก้ไขปัญหาคือเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพกับกิจการของ
ธนาคาร

13. เอาใจใส่และดำเนินการทุกอย่างที่จะรักษาความปลอดภัยสภาพแวดล้อมที่ดี
ในการทำงาน

14. ให้ความร่วมมือและปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี
ของธนาคาร

15. จดเว้นการทำงานอื่นนอกเหนือจากงานธนาคาร หากมีความจำเป็นต้อง
ทำงานอื่นงานนั้นต้องไม่อยู่ในลักษณะ ดังนี้

15.1 กระทบกระเทือนต่องานในหน้าที่ของตน

15.2 ผ่าฝืนกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรม

15.3 ขัดต่อประโยชน์ และระเบียบของธนาคาร

15.4 มีผลเสียถึงภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร

15.5 นำความลับของธนาคารไปใช้ หรือนำไปเปิดเผย

ต่อลูกค้าพนักงานพึงปฏิบัติดังนี้

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง และด้วย
ความเสมอภาค

2. รักษาความลับ และข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด

3. ประพฤติตนให้เป็นเชื่อกับของลูกค้า

4. ละเว้นการรับทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติที่วิญญูชน
จะให้กับโดยเสน่หาจากลูกค้า หรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ และ
ปฏิบัติตามนโยบาย การให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง

5. หลีกเลี่ยงสถานการณ์ ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับลูกค้า
ต่อตนเองพนักงานพึงปฏิบัติดังนี้

1. เป็นผู้มีศีลธรรมอันดี และประพฤติตนให้เหมาะสม ละเว้นอบายมุขและการพนัน
ทุกประเภท

2. มีสัจจะต่อตนเองและผู้อื่น

3. พัฒนาความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

4. ใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์

ส่วนตัวโดยมิชอบ

5. จดเว้นการใช้ทรัพย์สินอุปกรณ์และเวลาปฏิบัติงานของธนาคารอย่างไม่เหมาะสม

6. จดเว้นการนำตำแหน่งหน้าที่และความเกี่ยวข้องกับธนาคารของตนไปแสดงออกเพื่อผลประโยชน์ทางการเมือง หรือเพื่อสนับสนุนพรรคการเมืองใด ๆ

ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พนักงานพึงปฏิบัติดังนี้

1. ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกัน

2. ให้ความเคารพนับถือผู้บังคับบัญชา

3. ให้ความใส่ใจดูแลทุกข์สุข และมีเมตตาธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

4. ให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงาน

5. หลีกเลี่ยงการรับของขวัญของกำนัลอันมีมูลค่าสูงจากผู้ร่วมงานและ

ผู้ใต้บังคับบัญชา

6. ไม่นำเรื่องส่วนตัวหรือข้อมูลของผู้ร่วมงานไปวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสื่อมเสีย

7. ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจและมนุษย

สัมพันธ์อันดี

8. ละเว้นการนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตน

9. มีทัศนคติที่ดี ไม่กล่าวร้ายต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยปราศจาก

ความจริง และไม่เป็นธรรม

จากวิสัยทัศน์ขององค์กร Core Competency และจรรยาบรรณของพนักงาน ทำให้ธนาคารได้กำหนดผลการปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำปี พ.ศ. 2553 ไว้ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านการขายผลิตภัณฑ์ธนาคาร Productivity ซึ่ง ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านสินเชื่อบ้าน Mortgage

1.2 สินเชื่อบุคคล Smile Cash

1.3 สินเชื่อธุรกิจ SME Quick Loan

1.4 ประกัน Banc Assurance

1.5 สินเชื่อกредยนต์ Auto Loan

1.6 บัตรเครดิตกรุงศรีจีอี KCC

1.7 บัตรเฟิร์สชอยส์ First Choice

1.8 เงินฝาก Deposit

2. ด้านสมรรถนะความสามารถ Competency ต่อไปนี้

2.1 การปฏิบัติตามนโยบายความซื่อสัตย์ (integrity) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ตามกฎระเบียบที่ธนาคารกำหนด มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน รักษาผลประโยชน์ของธนาคาร ไม่ใช่หน้าที่การงานแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว รวมทั้งไม่นำความลับของลูกค้าและธนาคารไปเผยแพร่กับบุคคลภายนอก

2.2 การพัฒนาตนเอง (passion for progress) ความสนใจที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่ตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำความรู้นั้นไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เตรียมความพร้อมของตนเองให้สามารถรองรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น และมีส่วนในการพัฒนาองค์กร

2.3 การทำงานเป็นทีม (team spirit) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการทำงานที่ทีมมอบหมายให้สำเร็จได้ตามเวลาที่กำหนด

2.4 ความรับผิดชอบในงาน (accountability) มีความรับผิดชอบต่องาน ทำงานอย่างเต็มความสามารถ มุ่งมั่นและความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมาย (result orientedness) สามารถส่งต่อ ส่งมอบงานให้กับผู้รับผิดชอบอื่นได้ถูกต้องตามกำหนดเวลาและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

2.5 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (innovation) การมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิด หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและธนาคาร

2.6 การสื่อสาร (communication skills) ความสามารถในการสื่อข้อความ หรือถ่ายทอดข้อมูล ความคิด โดยการพูด การเขียนและวิธีการอื่น ๆ

2.7 การให้ความสำคัญ และการให้บริการกับลูกค้า ทั้งภายในและภายนอก (customer centric and service excellence) เข้าใจความต้องการลูกค้า ทั้งภายในและ

ภายนอกธนาคาร การรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งการตอบสนองต่อความต้องการเพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

2.8 การคำนึงถึงคุณภาพ (quality of work) การมีจิตสำนึกและให้ความสำคัญกับคุณภาพ ทำทุก ๆ สิ่งบนพื้นฐานของการมีมาตรฐานคุณภาพ รวมทั้งมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นเสมอ

2.9 ความเข้าใจในงานและความเชื่อถือในงาน (job knowledge and reliability in job assignment) ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบ รวมถึงความยอมรับและความน่าเชื่อถือที่หัวหน้างานมีต่อตัวผู้ถูกประเมิน โดยเน้นความไว้วางใจในงานที่ได้รับมอบหมาย

2.10 การวิเคราะห์และประเมินสาเหตุของปัญหาและการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ (problem solving and decision making)

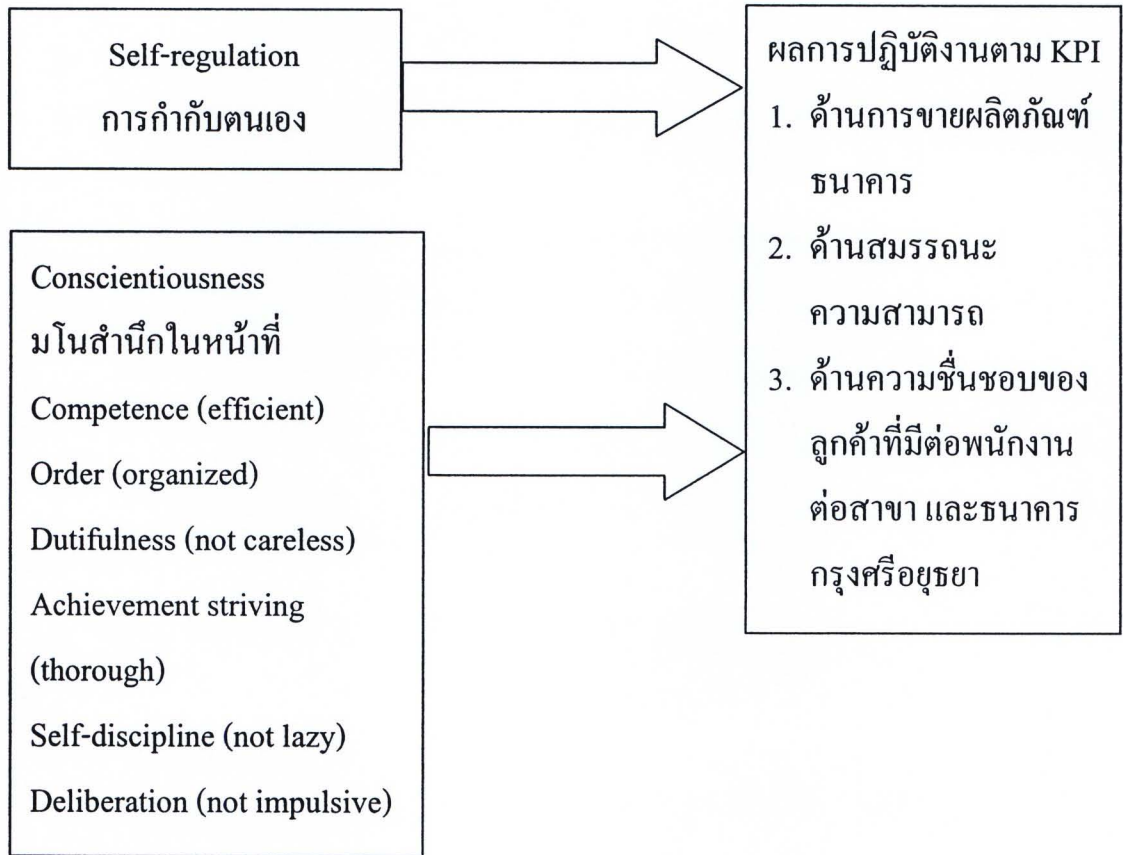
NPS (Net Promoter Score) คือ ดัชนีวัดความชื่นชอบของลูกค้า ที่สามารถนำไปพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นดัชนีที่สามารถวัดพฤติกรรมลูกค้าได้ดีกว่าความคิดเห็นการประเมิน NPS ธนาคารจะถามลูกค้าในเรื่อง ต่อไปนี้

1. พนักงานกล่าวคำทักทายและขอบคุณลูกค้าอย่าง สุภาพและเหมาะสม
2. ระยะเวลาในการรอที่จะได้รับบริการจากพนักงาน
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการทำรายการหรือธุรกรรม
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
5. กิริยามารยาทที่ดี และมีความเป็นมิตรในการให้บริการ
6. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่ลูกค้ามาใช้บริการอย่างดี
7. สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการอื่น ๆ ที่หลากหลายและตรงกับความต้องการของลูกค้า
8. สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาข้อข้องใจอื่น ๆ
9. สภาพโดยรวมของสาขา เช่นความสะอาด ความเป็นระเบียบและความสะดวกสบาย
10. ลูกค้าจะแนะนำลูกค้าท่านอื่นมาใช้บริการที่สาขาของธนาคาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

จิตาภัทร ยงค์ประวัตติ (2549) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ วัฒนธรรมองค์การ การจัดการความรู้ในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ วัฒนธรรมองค์การลักษณะเน้นอนาคต และการบริหารจัดการความรู้ในองค์การในขั้นตอนการกระจายความรู้ สามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานตามสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพได้ ปวีณา ปักษา (2546) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรม การเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานขายตรงที่มีอายุตัวและอายุงานมากจะมีผลการปฏิบัติงานและความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานขายตรงที่มีอายุตัวและอายุงานน้อย พนักงานขายตรงที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานขายตรงที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ พนักงานขายตรงที่มีคะแนนพฤติกรรมการเผชิญปัญหาสูงมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานขายตรงที่มีคะแนนพฤติกรรมการเผชิญปัญหาลำ สถานภาพส่วนตัวด้านการสมรส ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย