



246657



ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับตนเอง มโนทัศน์ในหน้าที่กับผลการปฏิบัติงาน
ตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสาขาสงขลา

สุกัญญา วงษ์พันธ์ุ

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
ปีการศึกษา 2553

60025 1522

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



246657

17 2
ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่กับผลการปฏิบัติงาน
ตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขา กทม

610-246657



สุกัญญา วงษ์จันทร์

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE RELATIONSHIPS BETWEEN SELF-REGULATION, CONSCIENTIOUSNESS
AND WORK PERFORMANCE OF EMPLOYEES AT THE BANK OF
AYUDHAYA, BUSINESS SECTOR (BUSINESS BRANCHES)
IN ACCORDANCE WITH KPI

SUKUNYA WONGKHAN

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
(INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY)

2010

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อผู้เขียน นางสาวสุกัญญา วงษ์จันทร์
สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์ ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ร.ท. จิรัชัย หงษ์เย็นตรชัย

Wesley Harris

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุพิพิธ)

Ans 1/2/3/4/5

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิภา แก้วศรีงาม)

Don

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์มณฑา ศรีียงค์)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ร.ท. จิรัชัย หงษ์ยันตรชัย)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่กับผล
การปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา
ภาคธุรกิจสาขากลาง

ชื่อผู้เขียน นางสาวสุกัญญา วงษ์จันทร์

ชื่อปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร

ปีการศึกษา 2553

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์

ประธานกรรมการ

2. รองศาสตราจารย์ร.ท. จูริชัย หงษ์ยันตรชัย

246657

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่ และผลการปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีฯ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับตนเองกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีฯ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างมโนสำนึกในหน้าที่กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีฯ (4) ความสัมพันธ์แบบพหุระหว่างการกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีฯ (5) เพื่อทำนายผลการปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีฯ โดยมีการกำกับตนเองและมโนสำนึกในหน้าที่เป็นตัวแปรทำนาย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามการกำกับตน แบบสอบถามมโนสำนึกในหน้าที่ แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานบริการตาม KPI สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment

correlation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ (multiple correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิค Forward Selection

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีฯ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการกำกับตนเอง และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ มโนสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. มีความสัมพันธ์แบบพหุระหว่างการกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่ และผลการปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. การกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานตาม KPI ได้ร้อยละ 34.6

ABSTRACT

Thesis title The Relationships Between Self-Regulation, Conscientiousness
and Work Performance of Employees at the Bank of
Ayudhaya, Business Sector (Business Branches)
in Accordance with KPI

Student 'Name Miss Sukanya Wongkhan

Degree Sought Master of Science

Major Industrial and Organizational Psychology

Academic year 2010

Advisory Committee:

- | | |
|---|-------------|
| 1. Assoc. Prof. Mookda Sriyoung | Chairperson |
| 2. Assoc. Prof. Lt. Thirachai Hongyantachai | 246657 |

In this thesis, the researcher investigates (1) self-regulation, conscientiousness, and work performance as evinced by selected employees at Bank of Ayudhaya Public Company Limited as key performance indicators (KPI). The researcher also studies (2) the relationships between self-regulation and work performance of the employees as KPI in addition to (3) the relationships between conscientiousness and work performance. Subsequently, the researcher considers (4) putative multiple correlation between self-regulation, conscientiousness, and work performance of these KPI factors. Finally, the researcher shows how

(5) employee work performance can be predicted by means of using self-regulation and conscientiousness as predictive variables.

The sample population consisted of 150 employees at Bank of Ayudhaya who held positions as business development personnel. The instruments of research consisted of a questionnaire on self-regulation, a questionnaire concerning conscientiousness, and a questionnaire regarding service work behaviors by reference to KPI criteria.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of percentage, mean and standard deviation. The researcher also employed the methods of Pearson's product moment correlation coefficient and multiple correlation in addition to making use of multiple regression analysis involving the forward selection technique.

Findings are as follows:

1. Using KPI criteria, the work performance of the employees under study was found to be positively correlated with self-regulation and conscientiousness at the statistically significant level of .05.

2. Using KPI criteria, the researcher also determined that there were multiple correlations between self-regulation, conscientiousness and work performance on the part of the employees under study at the statistically significant level of .05.

3. Finally, the researcher ascertained that self-regulation and conscientiousness could mutually predict work performance using KPI criteria at 34.6 percent.

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง แก่ท่าน รองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์ รองศาสตราจารย์ ร.ท. จิรัชย์ หงษ์ยันตรชัย ที่ท่านสละเวลาให้ความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย ตลอดจนการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหาทางวิชาการ ซึ่งทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นแหล่งให้เรียนรู้ชีวิตและสังคมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปริญญาโท

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ที่เป็นเจ้าของงานวิชาการ และงานวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ทั้งที่ปรากฏนามและไม่ปรากฏนามในการอ้างอิงการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคุณหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน พนักงานเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจของธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่ได้ให้ความกรุณาในการเก็บข้อมูล และเพื่อน ๆ จิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์กรฯ รุ่นที่ 7 มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจในการทำวิจัยด้วยดีตลอดระยะเวลาในการศึกษา ทำให้สามารถดำเนินการวิจัยได้บรรลุตามวัตถุประสงค์

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อและพี่ ๆ ทุกคนในครอบครัวทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัยตลอดมาจนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุกัญญา วงษ์จันทร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(5)
กิตติกรรมประกาศ.....	(8)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพประกอบ.....	(13)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการกำกับตนเอง.....	6
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับตนเอง.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบมโนสำนึกในหน้าที่ Conscientiousness...	21
งานวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบมโนสำนึก	23
ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	24
แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคาร	
กรุงศรีอยุธยา	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน	35
กรอบแนวคิดในการวิจัย	36

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	50
ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการกำกับตนเอง	
มโนสำนึกในหน้าที่ และผลการปฏิบัติงานตาม KPI	51
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐาน	52
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงพหุของการกำกับตนเอง	
และมโนสำนึกในหน้าที่กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI	53
ส่วนที่ 5 การสร้างสมการทำนาย ผลการปฏิบัติงานตาม KPI	
จากการกำกับตนเอง กับมโนสำนึกในหน้าที่.....	54
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผลการวิจัย	56
อภิปรายผลการวิจัย	58
ข้อเสนอแนะ	61
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถาม	62
ข ผลการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	73
บรรณานุกรม.....	83
ประวัติผู้เขียน	87

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของคุณลักษณะย่อยบุคลิกภาพ ด้านมโนสำนึกต่อหน้าที่การงาน	23
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร ..	38
3	จำนวน ร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูล ส่วนบุคคล.....	50
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่ และผลการปฏิบัติงานตาม KPI	51
5	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ การกำกับตนเองกับผลการปฏิบัติงาน ตาม KPI	52
6	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ มโนสำนึกต่อหน้าที่กับผลการปฏิบัติงาน ตาม KPI	53
7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างการกำกับตนเอง มโนสำนึก ในหน้าที่ กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI	54
8	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงพหุของการกำกับตนเอง กับมโนสำนึก ในหน้าที่ที่เป็นตัวแปรทำนายผลการปฏิบัติงานตาม KPI จากการที่ ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย.....	54
9	ผลการทดสอบสมมติฐาน	58
10	ค่า Item-total Correlation (r) ของข้อคำถามของแบบสอบถาม การกำกับตนเองทั้งฉบับ	76
11	ค่า Item-total Correlation (r) ของข้อคำถามของแบบสอบถามมโนสำนึก ในหน้าที่ทั้งฉบับ	76
12	ค่า Item-total Correlation (r) ของข้อคำถามของแบบสอบถาม ผลการปฏิบัติงานตาม KPI ด้าน NPS ทั้งฉบับ	77

ตาราง	หน้า
13 ค่า Item-total Correlation (r) ของข้อคำถามของแบบสอบถาม ผลการปฏิบัติงานตาม KPIด้าน Competency ทั้งฉบับ	78
14 ค่า Item-total Correlation (r) ของข้อคำถามของแบบสอบถาม ผลการปฏิบัติงานตาม KPI ด้านการขายผลิตภัณฑ์ทั้งฉบับ	79
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การกำกับตน มโนสำนึกในหน้าที่ ผลการปฏิบัติงานตาม KPI	80
16 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับตนเองกับผลการปฏิบัติงาน ตาม KPI	80
17 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างมโนสำนึกในหน้าที่กับผลการปฏิบัติงาน ตาม KPI	81
18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของสมการทำนายผล การปฏิบัติงานตาม KPI จากตัวแปรการกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่..	81
19 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ในสมการถดถอย.....	82

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 กระบวนการย่อยในกระบวนการ การกำกับตนเอง	14
2 กระบวนการกำกับตนเอง	15
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	36