

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ทักษะคิดต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเอง ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน ของหัวหน้างานระดับต้น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานโยธิน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่าง ๆ และเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างานระดับต้น ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทักษะคิดต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเอง ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานโยธิน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างานระดับต้น ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของหัวหน้างานระดับต้น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	78	50.60
หญิง	76	49.40
รวม	154	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	16	10.39
26-30 ปี	23	14.94
31-35 ปี	71	46.10
36-40 ปี	28	18.18
มากกว่า 40 ปี	16	10.39
รวม	154	100.00
ระดับการศึกษา		
ระดับปริญญาตรี	102	66.20
สูงกว่าปริญญาตรี	52	33.80
รวม	154	100.00
สถานภาพ		
โสด	89	57.80
สมรส	65	42.20
รวม	154	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	36	23.38
6-10 ปี	41	26.62
11-15 ปี	57	37.01
มากกว่า 16 ปี	20	12.99
รวม	154	100

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของหัวหน้างานระดับต้น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาการทำงาน จำนวนหัวหน้างานระดับต้นรวม 154 คน และสามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

เพศ หัวหน้างานระดับต้น ที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวนร้อยละ 50.60 และเป็นเพศหญิง มีจำนวนร้อยละ 49.40

อายุ หัวหน้างานระดับต้น ที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวนร้อยละ 46.10 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36-40 ปี มีจำนวนร้อยละ 18.18 รองลงมา มีอายุ 26-30 ปี มีจำนวนร้อยละ 14.94 รองลงมา มีอายุไม่เกิน 25 ปี และมีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวนร้อยละเท่ากันคือ 10.39

ระดับการศึกษา หัวหน้างานระดับต้นที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 66.20 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 33.80

สถานภาพ หัวหน้างานระดับต้นที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด มีจำนวนร้อยละ 57.80 และมีสถานภาพสมรสจำนวนร้อยละ 42.20

ระยะเวลาการทำงาน หัวหน้างานระดับต้นที่ทำการศึกษามากกว่า 11-15 ปี มีจำนวนร้อยละ 37.01 รองลงมามีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6-10 ปี มีจำนวนร้อยละ 26.62 รองลงมามีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 23.38 และมีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 16 ปี มีจำนวนร้อยละ 12.99

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจในตนเองที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของหัวหน้างานระดับต้น จำแนกตามทัศนคติต่อการทำงาน

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.
ทัศนคติต่อการทำงาน				
ระดับปานกลาง	140	90.91	75.01	7.68
ระดับสูง	13	8.44	95.00	6.65
รวม	154	100.00	76.51	9.73

จากตารางที่ 2 พบว่า หัวหน้างานระดับต้นส่วนใหญ่ มีทัศนคติต่อการทำงานในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 75.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.68 คิดเป็นร้อยละ 90.91 รองลงมามีทัศนคติต่อการทำงานในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.65 คิดเป็นร้อยละ 8.44 และหัวหน้างานระดับต้นมีทัศนคติต่อการทำงานในระดับต่ำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 45.00 คิดเป็นร้อยละ 0.65 ค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการทำงานโดยรวม 76.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.73 จากคะแนนเต็ม 120 คะแนน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของหัวหน้างานระดับต้น จำแนกตามความเชื่ออำนาจภายในตนเอง

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.
ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง				
ระดับปานกลาง	107	69.48	84.87	5.21
ระดับสูง	47	30.52	97.38	5.25
รวม	154	100.00	88.69	7.78

จากตารางที่ 3 พบว่า หัวหน้างานระดับต้นส่วนใหญ่ มีความเชื่ออำนาจภายในตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 84.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.21 คิดเป็นร้อยละ 69.48 รองลงมา มีความเชื่ออำนาจภายในตนเองในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 5.25 คิดเป็นร้อยละ 30.52 และไม่พบหัวหน้างานระดับต้นมีความเชื่ออำนาจภายในตนเอง ในระดับต่ำ ทั้งนี้มีค่าเฉลี่ยความเชื่ออำนาจภายในตนเองโดยรวมเท่ากับ 88.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 7.78 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของหัวหน้างานระดับต้น จำแนกตามผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.
ผลการปฏิบัติงาน				
ระดับปานกลาง	67	43.51	91.84	7.29
ระดับสูง	87	56.49	114.95	9.83
รวม	154	100.00	104.89	14.14

จากตารางที่ 4 พบว่า หัวหน้างานระดับต้น ส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ใน ระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 114.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.83 คิดเป็นร้อยละ 56.49 รองลงมา มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 91.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.29 คิดเป็นร้อยละ 43.51 และไม่พบว่า มีหัวหน้างานระดับต้นมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ โดยมี ค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานโดยรวม 104.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 14.14 จากคะแนนเต็ม 140 คะแนน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 หัวหน้างานระดับต้นที่มีเพศต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ชาย	78	107.73	14.42	2.504	.013*
หญิง	76	101.99	14.03		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ที่มีเพศต่างกัน พบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มีเพศต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 หัวหน้างานระดับต้น ที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น จำแนกตามกลุ่มอายุ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	5391.655	1347.914	7.534	.000**
ภายในกลุ่ม	149	26658.68	178.917		
รวม	153	32050.34			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 6 วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ที่มีอายุต่างกัน พบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มีอายุต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe'

ระดับอายุ		$\bar{X}$	ผลการปฏิบัติงาน				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
น้อยกว่า 25 ปี	(1)	97.25	-				*
26-30 ปี	(2)	102.65		-			*
31-35 ปี	(3)	103.30			-		*
36-40 ปี	(4)	107.39				-	
มากกว่า 40 ปี	(5)	120.44					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe' พบว่าหัวหน้างานระดับต้นที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี หัวหน้างานระดับต้นที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และหัวหน้างานระดับต้นที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กับหัวหน้างานระดับต้นที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากหัวหน้างานระดับต้นที่มีอายุมากกว่า 40 ปี

สมมติฐานที่ 3 หัวหน้างานระดับต้น ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ระดับปริญญาตรี	102	105.23	14.69	.394	.694
สูงกว่าปริญญาตรี	52	104.25	14.15		

จากตารางที่ 8 วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ไม่พบว่าหัวหน้างานระดับต้นที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 หัวหน้างานระดับต้น ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	2087.264	695.755	3.483	.017*
ภายในกลุ่ม	150	29963.07	199.754		
รวม	153	32050.34			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่าหัวหน้างานระดับต้นที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe'

ระยะเวลาการทำงาน		$\bar{X}$	ผลการปฏิบัติงาน			
			(1)	(2)	(3)	(4)
น้อยกว่า 5 ปี	(1)	100.97	-			*
6-10 ปี	(2)	102.68		-		
11-15 ปี	(3)	106.21			-	
มากกว่า 16 ปี	(4)	112.75				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe' พบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กับหัวหน้างานระดับต้นที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 ทักษะคิดต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดต่อการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นกับผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงาน	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p
ทักษะคิดต่อการทำงาน	0.438	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างทักษะคิดต่อการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นพบว่า ทักษะคิดต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 6 ความเชื่ออำนาจภายในตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจภายในตนเองของหัวหน้างานระดับต้น กับผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงาน	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p
ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง	.405	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจภายในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 7 อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคิดต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเอง สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการของ Stepwise เมื่ออายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคิดต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตนเองเป็นตัวพยากรณ์ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นเป็นตัวแปรตาม

ตัวพยากรณ์	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย		t	p
	B	Beta		
อายุ	.798	.332	5.119	.000**
ทักษะคิดต่อการทำงาน	.479	.322	4.942	.000**
ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง	.533	.287	4.414	.000**
ค่าคงที่ = -5.8	R = .635	R ² = .403	F = 33.769	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการ Stepwise เมื่ออายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคิดต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง เป็นตัวพยากรณ์ และผลการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรตาม เมื่อวิเคราะห์ตัวแปร คือ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคิดต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง ว่ามีผลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นและพบว่า อายุ ทักษะคิดต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเองเท่านั้น ที่สามารถร่วมกันอธิบาย ความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คิดเป็นร้อยละ 40.3 โดยอายุสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ดีที่สุดร้อยละ 33.2 ทักษะคิดต่อการทำงานสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 32.2 และความเชื่ออำนาจภายในตนเองสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 28.7 ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่พบว่าสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้

ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานทางการวิจัย	เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัย	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 1 หัวหน้างานระดับต้นที่มีเพศต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	✓	
สมมติฐานที่ 2 หัวหน้างานระดับต้น ที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	✓	
สมมติฐานที่ 3 หัวหน้างานระดับต้น ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ 4 หัวหน้างานระดับต้น ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	✓	
สมมติฐานที่ 5 ทัศนคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน	✓	
สมมติฐานที่ 6 ความเชื่ออำนาจภายในตนเองมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน	✓	
สมมติฐานที่ 7 อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเองสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงาน	✓	

ข้อวิจารณ์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ทักษะคิดต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเอง ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักรัชโยธิน โดยการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้แก่ หัวหน้างานระดับต้น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักรัชโยธิน จำนวน 154 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ ค่าสถิติพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล หัวหน้างานระดับต้น ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.60 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.20 สถานภาพโสด ร้อยละ 57.80 และมีอายุงาน ระหว่าง 11-15 ปี ซึ่งการที่หัวหน้างานระดับต้นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีคุณวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี เนื่องมาจากงานของหัวหน้างานระดับต้น ยังต้องมีลักษณะงานที่ใช้ความคิด และต้อง ตัดสินใจ นำนโยบายขององค์กรมาใช้ในการบังคับบัญชา และให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อไป ดังนั้น จึงต้องมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดี และมีความเชื่ออำนาจภายในตนเองสูง

ทัศนคติต่อการทำงาน พบว่า หัวหน้างานระดับต้นส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการทำงาน ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 75.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.68 คิดเป็นร้อยละ 90.91 รองลงมา มีทัศนคติต่อการทำงานในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.65 คิดเป็นร้อยละ 8.44 และหัวหน้างานระดับต้นมีทัศนคติต่อการทำงานในระดับต่ำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 45.00 คิดเป็นร้อยละ 0.65 ค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการทำงานโดยรวม 76.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 9.73 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก หัวหน้างานระดับต้น ยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านบริหาร และจัดการในขอบข่ายที่ยังไม่กว้างนัก เป็นการบริหารงานโดยยังคงฐานะเป็นผู้ปฏิบัติด้วย และต้อง รับผิดชอบต่อเป้าหมายโดยตรง เพื่อควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงาน ซึ่งหากผ่านการพัฒนาทักษะ ความรู้ ในด้านการบริหาร ประกอบกับมีประสบการณ์บริหารโดยตรงที่มากกว่านี้ และในส่วนของ องค์กร คือ ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมหลักสูตร เพื่อการพัฒนาการบริหารให้แก่ หัวหน้างาน ระดับต้น โดยมีการวิเคราะห์ถึงศักยภาพและความสามารถส่วนบุคคล มิใช่เป็นหลักสูตรแกนกลาง เท่านั้น พร้อมกันนี้ควรมีการนำช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงตัวพนักงาน และสามารถทำ ความเข้าใจได้อย่างชัดเจน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้หัวหน้างานระดับต้น มีทัศนคติที่ดีต่องาน ที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น

ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง พบว่า หัวหน้างานระดับต้นส่วนใหญ่ มีความเชื่ออำนาจภายในตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 84.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.21 คิดเป็นร้อยละ 69.48 รองลงมา มีความเชื่ออำนาจภายในตนเองในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.25 คิดเป็นร้อยละ 30.52 และไม่พบหัวหน้างานระดับต้นมีความเชื่ออำนาจภายในตนเองในระดับต่ำ ทั้งนี้มีค่าเฉลี่ยความเชื่ออำนาจภายในตนเองโดยรวมเท่ากับ 88.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.78 เนื่องจากการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานระดับต้น ซึ่งเป็นผู้บริหารเริ่มต้นในการเป็นผู้สั่งการ ตัดสินใจ ซึ่งการทำงานในอดีตพนักงานจะเป็นเพียงผู้ปฏิบัติงานตามคำสั่งเท่านั้นและเมื่อต้องเริ่มต้นในการเป็นผู้บริหาร อาจส่งผลให้ ส่วนใหญ่มีความเชื่ออำนาจภายในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และหากธนาคารมีการมอบอำนาจ หรือเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจในขอบเขตที่กว้างขึ้น พร้อมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการบริหารงาน ภายใต้การสร้าง ความเชื่อมั่นในบทบาทของหัวหน้างานเพิ่มขึ้น ก็จะสามารถพัฒนาระดับความเชื่ออำนาจภายในตนเองของหัวหน้างานระดับต้นให้สูงขึ้นได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ มากขึ้นด้วย

ผลการปฏิบัติงาน พบว่า หัวหน้างานระดับต้น ส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 114.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.83 คิดเป็นร้อยละ 56.49 รองลงมา มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 91.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.29 คิดเป็นร้อยละ 43.51 และไม่พบว่ามีหัวหน้างานระดับต้นมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานโดยรวม 104.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 14.14 ทั้งนี้ สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ต้องเป็นผู้นำแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่ ผู้ได้บังคับบัญชา ดังนั้นต้องเป็นผู้มีความรู้ในงานอย่างครบถ้วน และมากพอสำหรับการใช้ความรู้ และทักษะในด้านต่าง ๆ นำมาบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

จากการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัยปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 หัวหน้างานระดับต้นที่มีเพศต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มีเพศต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริวรรณ (2539) ได้ศึกษาวิจัยบรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมประทาน จำนวน 347 คน พบว่า ข้าราชการกรมชลประทานรับรู้บรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน และสายงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยที่เพศชาย มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง ส่วนข้าราชการที่มีอายุน้อยกว่า จะมีการรับรู้บรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่าข้าราชการที่มีอายุมากกว่า เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ปูนเดือน (2544: บทคัดย่อ) ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานในองค์กร และตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีทัศนคติต่องานและการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจาก งานด้านการธนาคารส่วนใหญ่เป็นงานด้านการให้บริการ ดังนั้น ลักษณะการให้บริการของเพศชาย และเพศหญิงจึงแตกต่างกัน ซึ่งเพศชายสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกและคล่องตัวมากกว่าเพศหญิง ในด้านการให้บริการในส่วนงานอื่น ๆ เช่น การพิจารณาสินเชื่อ สรรวจหลักประกัน โดยที่งานลักษณะดังกล่าว เป็นการปฏิบัติงานนอกสถานที่ หรือต่างจังหวัด ดังนั้นธนาคารจึงเน้นการคัดเลือกพนักงานเพศชายเข้าทำงานกับธนาคารมากกว่า เพราะสะดวกและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้เพศชายและเพศหญิงมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 หัวหน้างานระดับต้น ที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่าหัวหน้างานระดับต้นที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี หัวหน้างานระดับต้นที่มีอายุระหว่าง 26- 30 ปี และ หัวหน้างานระดับต้นที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างจาก หัวหน้างานระดับต้นที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานเป็นบริการและภาวะการแข่งขันในธุรกิจนี้มีแข่งขันกันอย่างสูง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความคล่องตัวสูงในการให้บริการลูกค้า และควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ประกอบกับต้องมีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ดังนั้นปัจจัยด้านอายุจึงมีส่วนสำคัญกับการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษา Kirchner (1960 อ้างถึงใน Lamont and Lundstrom,1977) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอายุตัวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขาย พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายปลีก และพนักงานขายประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัฒน์พงศ์ (2542) ได้ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของพนักงาน: ศึกษากรณีสำนักบริการโทรศัพท์ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 120 คน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของพนักงานในสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่อยู่ในเกณฑ์ดี พนักงานที่ให้บริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพการบริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 หัวหน้างานระดับต้นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ไม่พบว่าหัวหน้างานระดับต้นที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าหัวหน้างานระดับต้นที่ทำการวิจัย มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นจำนวนมาก และที่เหลือมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ดังนั้นลักษณะงานของหัวหน้างานระดับต้นนั้นคงใช้บุคลากรที่มีคุณวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีก็เพียงพอและสอดคล้องกับลักษณะงานแล้ว ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ชำนาญ (2542) ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้าบาจาแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขาย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันจิรา (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 390 คน ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าแสดงการรับรู้คุณภาพการบริการและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการอยู่ในระดับสูง ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา มีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและแยกตามองค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 4 หัวหน้างานระดับต้นที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า หัวหน้างานระดับต้น ที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกับหัวหน้างานระดับต้นที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องมาจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่จัดตั้งมาจนจะครบ 100 ปี ในปี 2549 นี้ บุคลากรส่วนใหญ่ในอดีตนั้นการที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งผู้บริหารต้องใช้ระยะเวลานาน ณ ระดับหนึ่ง แต่ในปัจจุบันได้มีการนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานสมัยใหม่มาใช้ และนำมาเป็นเครื่องมือในการที่จะแต่งตั้งเลื่อนชั้นพนักงาน ซึ่งในปัจจุบันนี้หัวหน้างานระดับต้นจะมีอายุนานไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับในอดีต ประกอบกับธนาคารเปิดโอกาสที่จะรับบุคคลภายนอกเข้ามาเป็นผู้บริหารได้ด้วย ดังนั้นผู้บริหารในระดับต้นจึงมีอายุน้อยลง ซึ่งอาจเนื่องมาจากลักษณะทำงานของธนาคารที่จะต้องมีการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าให้รวดเร็ว และสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ ได้ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Wotruba (1959 อ้างถึงใน Lamont and Lundstom, 1977: 521) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์กระบวนการในการคัดเลือกพนักงานขาย พบว่าลักษณะส่วนบุคคล รวมทั้งประสบการณ์การทำงาน สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน และทำให้การตัดสินใจในกระบวนการคัดเลือกพนักงานขายมีความน่าเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น ที่จะแสดงถึงแนวโน้มในการประสบความสำเร็จในการขายได้

สมมติฐานที่ 5 ทักษะคิดต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยพบว่า หัวหน้างานระดับต้นมีทักษะคิดต่อการทำงานโดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หัวหน้างานระดับต้นยังมีทักษะคิดต่อการทำงานในระดับสูงจะยิ่งมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นเช่นกัน ซึ่งในเรื่องนี้ได้มีงานวิจัยของ นิภาวรรณ (2534) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในงานให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ พบว่าลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจของพนักงานเฉพาะเรื่อง ระดับการศึกษา เพียงตัวแปรเดียวเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สกาวรัตน์ (2537) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานจังหวัดนนทบุรีโดยพบว่า ในส่วนทัศนคติในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ทัศนคติเป็นสภาวะความพร้อมทางจิตใจ และประสาทซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้ จะมีผลต่อการกำหนดทิศทางการแสดงออกของบุคคลในการได้ตอบสนองต่อสิ่งของและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง (Allport, 1935) ดังนั้นหากบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางหนึ่งทางใดแล้ว ก็อาจส่งผลให้การแสดงออกหรือพฤติกรรมเป็นไปในทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 6 ความเชื่ออำนาจภายในตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยพบว่า หัวหน้างานระดับต้นมีความเชื่ออำนาจภายในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติจะต้องสร้างความเชื่อถือในกับลูกค้าและผู้ได้บังคับบัญชา ดังนั้นหัวหน้างานระดับต้นจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าผลงานหรือการกระทำ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เกิดจากการกระทำของตนเอง และหวังผล ความสำเร็จจาก ความสามารถของตน ตามคาดหวังได้จึงมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณา (2535) ทำการศึกษาอิทธิพลของความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน ต่อผลสำเร็จในการลดน้ำหนักของสตรีวัยกลางคน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนสูง จะประสบความสำเร็จในการลดน้ำหนักมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนต่ำ และกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนต่ำ จะประสบผลสำเร็จในการลดน้ำหนักมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนสูง เช่นเดียวกับผลการศึกษาวิจัยของพจน์ (2515: 77-79) ได้ศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกตน โดยใช้กลุ่ม

ตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถมในเขตกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัดรวมจำนวน 297 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบวัดความอยากรู้อยากเห็นและความเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกตน ผลปรากฏว่า ความเชื่ออำนาจภายในตนมีความสัมพันธ์กับความรู้อยากเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 7 อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคิดต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเอง สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยพบว่า อายุ ทักษะคิดต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเองเท่านั้นที่สามารถร่วมกันอธิบาย ความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 40.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอายุสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ดีที่สุดร้อยละ 33.2 ทักษะคิดต่อการทำงานสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 32.2 และความเชื่ออำนาจภายในตนเองสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 28.7 ส่วนตัวแปรอื่นๆ ไม่พบว่าสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษา วีระชัย (2542) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การคำครุสภา ซึ่งทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพิมพ์ครุสภาลาดพร้าว จำนวน 319 คน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง มีทัศนคติต่องาน และการยอมรับนับถือตนเอง ในระดับปานกลาง และพบว่าปัจจัยด้านทัศนคติในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การยอมรับนับถือตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน