

# การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

Teamwork Affecting Performance Efficiency of Employees A Bank in  
Surat Thani Province

นาย ภูวิทยาธร\*

Tanayu Puwitthayathorn\*

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารของพนักงานธนาคารใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 187 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงemaตฐาน และการวิเคราะห์การทดสอบแบบแบบพหุคุณ ผลการวิจัย พบว่า การทำงานเป็นทีมส่งผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ :** การทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคาร

\* อาจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

\* Lecturer, Faculty of Management Sciences , Suratthani Rajabhat University

## Abstract

The objective of this research was to study teamwork affecting performance efficiency of employees a bank in Surat Thani Province. A questionnaires were used for collecting data from 187 bank of employees in Surat Thani province. The statistics used for data analyzing were mean, standard deviation and multiple regression analysis. The result show that teamwork affecting performance efficiency of employees a bank in Surat Thani Province.

**Keywords :** Teamwork, Performance efficiency, Employees a Bank

## 1. บทนำ

ภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผลให้ระบบสถาบันการเงินมีการแข่งขันสูง และมีความต่าง ๆ ได้วัดนาการไปอย่างรวดเร็ว และความต้องการเพิ่มมากขึ้น รวมถึงมีแนวโน้มที่จะแข่งขันกันมาก เนื่องจากมีสถาบันการเงินทั่วไปในประเทศและต่างประเทศ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่องค์การ การเปิดตัวของธนาคารพาณิชย์รายใหม่ เกิดการขยายบริการทางการเงินให้ครอบคลุม รวมทั้งการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความหลากหลาย และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า จึงมีผลทำให้ลูกค้ามีทางเลือกในการตัดสินใจใช้บริการมากขึ้น ดังนั้นภายในได้สภาพแวดล้อมของการแข่งขัน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559 : เว็บไซต์) ทำให้สถาบันการเงินต่างมีการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ การบริหารงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เพื่อให้ตนengสามารถอยู่รอดและเจริญเติบโตได้อย่างมั่นคงในระยะยาว จึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นและส่งเสริมนักการเงินองค์กร ร่วมมือ ประสานงานกันในองค์กรผู้ดึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายใต้กลุ่มอุปกรณ์ ช่วยในการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ และทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง

การทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร การที่องค์กรจะกระทำการก็จะ หลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นจะต้องมีทีมงานที่มีคุณภาพ โดยการทำงานเป็นทีมจะ สำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการเข้าใจถึงแนวความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของทีม มีการยอมรับ ความแตกต่างและรับฟังความคิดเห็นของกันทีม รวมถึงการให้เกียรติเพื่อนร่วมทีม จนทำให้เกิดความเชื่อถือและ ความไว้วางใจต่อกัน ร่วมมือกันระหว่างสมาชิกทุกคนในทีมในการกำหนด วิเคราะห์ขั้นตอนวิธีการทำงาน ถ่ายทอด ความสามารถเพื่อให้การปฏิบัติงานของทีมบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ และแสวงหาเทคโนโลยีการต่างๆ เพื่อ ลดปัญหาความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน แบ่งงานภายนอกทีมให้ตรงกับตามทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญและ ความสามารถ และการมีความรับผิดชอบของแต่ละคนคือความสำเร็จของทีม สมาชิกในทีมจะต้องรู้จักบทบาท หน้าที่ของตนเองต่อทีมโดยรวมและยังต้องมีความรับผิดชอบต่องานเอง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานและการบริหารงานของทีม (วรรณณ์ ตะกูลสุขดี, 2549 : 9 ; สุรีย์ ถินสูงเนิน, ณามินทร์ ตั้งกิจโนมุตติคุณ และไพลิน นิลนิยม, 2554 : 172)

ธนาคารธรรษฐบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ให้บริการทางการเงินทุกรูปแบบรวมถึงตอบสนองนโยบาย  
ดำเนินงานภายใต้นโยบายของรัฐ โครงการต่างๆ แต่จากการแข่งขันที่รุนแรงเช่นนี้ จึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรองรับ<sup>1</sup>  
การแข่งขัน ดังนั้น พนักงานทุกคนต้องร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อมุ่งไปสู่วิศวกรรมเดียวทันที คือ บรรลุเป้าหมายที่ธนาคาร  
ตั้งไว้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (ดวงฤทธิ์ ศรีเร, 2555 : 2) และจังหวัดสระบุรีฐานีถือเป็นศูนย์กลาง

ภาคใต้ตอนบนที่มีความเจริญ เป็นศูนย์กลางการค้า การลงทุน การเงินการธนาคาร การบริการและ การท่องเที่ยว ภาคตะวันออกและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ทุ่มงบประมาณเพื่อพัฒนาขยายเมืองอย่างต่อเนื่องจะเห็นได้จากการก่อสร้างอาคาร โรงแรม โครงการบ้านจัดสรร ศูนย์บริการจำหน่ายรถยนต์ สถาบันการเงินในรูปแบบ ของธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วทั้งจังหวัด (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2557 : 16)

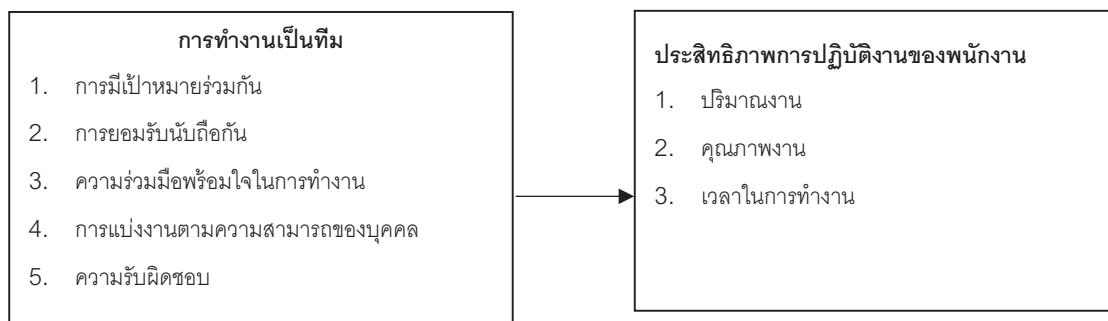
จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปปรับเปลี่ยนแนวทางในการเพิ่มศักยภาพ การทำงานขององค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถต่อต่อสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น

## 2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้การทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรอิสระและส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปครอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

### รูปภาพประกอบ

#### โมเดลของการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน



### 2.1 การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

การที่บุคคลมาร่วมกันเพื่อร่วมมือกันทำงานโดยมีเป้าหมายเดียวกันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นของ องค์กร ซึ่งเกิดจากการร่วมมือกันประสานงานกันมุ่งดึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่มอุปกรณ์ ในการดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อสร้างความสามารถแข็งแกร่งในกับองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย (ภากรน์ ดวงฤทธิ์สุนทร์, 2549 : 6 - 9 ; ดวงฤทธิ์ ศรีเร, 2555 : 5)

2.1.1 **การมีเป้าหมายร่วมกัน (Goal Sharing)** หมายถึง การรับรู้ การเข้าใจถึงแนวความคิด เกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของทีม มุ่งให้สมาชิกทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือดำเนินกิจกรรม ต่างๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของทีม

2.1.2 **การยอมรับนับถือกัน (Respect)** หมายถึง การยอมรับความแตกต่างและรับฟัง ความคิดเห็นถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดเห็นตนโดยไม่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในทีม รวมถึงการให้เกียรติซึ่ง กันและกันของเพื่อนร่วมทีม จนทำให้เกิดความเชื่อถือและความไว้วางใจต่อกัน เพื่อมุ่งสร้างงานที่มีคุณภาพและ ความสามารถแข็งแกร่งให้แก่ทีม

**2.2.3 ความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน (Cooperation)** หมายถึง ความร่วมมือของสมาชิกทุกคนในทีมในการกำหนด วิเคราะห์ขั้นตอนวิธีการทำงาน ช่วยกันแสดงความคิดเห็น ถ่ายทอดความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานของทีมบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ และแสวงหาเทคนิคหรือวิธีการต่างๆ เพื่อลดปัญหา ความผิดพลาดที่เกิดจาก การปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพต่อการบริหารงานของทีม

**2.2.4 การแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล (Assignment)** หมายถึง การแบ่งงานภาย ในทีมให้ตรงกับความสามารถของบุคคล ความเชี่ยวชาญและความสามารถของพนักงานแต่ละคน ได้รับความไว้วางใจงาน จากทีมงานให้แก่ไปปัญหาการทำงานของทีม และสามารถปฏิบัติงานให้ได้ผลงานเป็นที่ยอมรับของทีม

**2.2.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility)** หมายถึง การมีความรับผิดชอบ และความตั้งใจใน การทำงาน ด้วยความเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย ให้เป็นที่ยอมรับ เพราะความรับผิดชอบของแต่ละคนคือ ความสำเร็จของทีมงาน สมาชิกในทีมจะต้องรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อทีมโดยรวมและยังต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง

## 2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance Efficiency)

การปฏิบัติงานของพนักงาน ที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตาม เป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ และผลงานที่ได้เป็นงานที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย (นิพจน์ ปาปะเก, 2555 : 24 ; ไฟศาล คำแก้ว, ธนาสุ ภูวิทยาธร และวรรณวิชณี ทองอินทร์, 2559 : 200 ; กิตติคุณ ลาภเบญจพร, 2559)

**2.2.1 คุณภาพงาน (Quality of Work)** หมายถึง การมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งผลงานมีคุณภาพดี

**2.2.2 ปริมาณงาน (Quantity of Work)** หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ปริมาณงานตรงกับจำนวนงานที่วางแผนไว้ และมีปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมายอยู่เสมอ

**2.2.3 เวลาในการทำงาน (Timing of Work)** หมายถึง การใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่สามารถทำงานได้เสร็จก่อนหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร จึงดังสมมุติฐานได้ดังนี้

**สมมุติฐานการวิจัย :** การทำงานเป็นทีมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## 3. วิธีการดำเนินการวิจัย

### 3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารของรัฐบาลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 368 คน โดยเบ็ดจากตารางของ Krejcie และ Morgan (บุญชุม ศรีสะคาด, 2545 : 42 - 43) ได้กลุ่มตัวอย่าง 187 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับลากผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 187 ชุด และรับแบบสอบถามคืนในวันถัดมา ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับคืนมีอัตราการตอบรับคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นและเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์

### 3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรเชิงระดับเดียว จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน

ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับทัศนคติ ความเข้าใจในเป้าหมายของทีม บทบาทการมีส่วนร่วม และการวางแผนของการทำงานเป็นทีม 2) ด้านการยอมรับนับถือกัน ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุม เกี่ยวกับการให้เกียรติซึ่งกันและกัน การยอมรับความแตกต่างและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม 3) ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการร่วมมือในการทำงาน 4) ด้านการกำหนดชั้นตอนการทำงาน การถ่ายทอดความสามารถให้กับเพื่อนร่วมทีมและแสวงหาเทคนิคในการแก้ไขปัญหา 5) ด้านความรับผิดชอบ ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความรับผิดชอบและความตั้งใจต่องานที่ได้รับมอบหมายและมีความใส่ใจในทุกงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นตัวแปรตามจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพงาน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชั้นตอนในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ตามบรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายและมีผลงานเป็นที่ยอมรับ 2) ด้านปริมาณงาน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถเข้าใจในการปฏิบัติงาน การวางแผนในการปฏิบัติงาน การมีปริมาณผลงานและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมาย 3) ด้านเวลาในการทำงาน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานและบริหารเวลาให้งานสำเร็จก่อนหรือภายในเงื่อนไขเวลาที่กำหนด กระบวนการลดชั้นตอนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้งานมีคุณภาพและตรงเวลาที่กำหนดได้

### 3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงโดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งการทำงานเป็นทีมมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าเท่ากับ 0.850 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าอยู่เท่ากับ 0.830 ซึ่งอยู่ในระดับมากกว่า 0.7 สามารถนำมาใช้เก็บข้อมูลตัวอย่างได้ (กลยุทธ์บัญชา, 2555 : 445) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งการทำงานเป็นทีม มีอำนาจการจำแนก ( $r$ ) อยู่ระหว่าง 0.239 - 0.707 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีอำนาจการจำแนก ( $r$ ) อยู่ระหว่าง 0.327 - 0.642 ซึ่งแสดงถึงความต่างกันนิคม ต้นคอมเสียง (2550 : 5) ได้เสนอว่า เกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.20 ขึ้นไปถือว่า ข้อคำถามมีความเหมือนกัน

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การทดสอบโดยแบบพหุคูณแบบ Enter ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ PE} = \beta_0 + \beta_1 \text{GS} + \beta_2 \text{RP} + \beta_3 \text{CP} + \beta_4 \text{AS} + \beta_5 \text{PS} + \varepsilon$$

โดย  $\beta$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

$\varepsilon$  คือ ค่าความคาดเคลื่อน

PE คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม

GS คือ การมีเป้าหมายร่วมกัน

RP คือ การยอมรับนับถือกัน

CP	คือ	ความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน
AS	คือ	การเปลี่ยนตามความสามารถของบุคคล
PS	คือ	ความรับผิดชอบ

#### 4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมโดยรวมและรายด้าน ของพนักงานธนาคารใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การทำงานเป็นทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การมีเป้าหมายร่วมกัน	4.20	0.52	มาก*
2. การยอมรับนับถือกัน	4.14	0.52	มาก*
3. ความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน	4.11	0.47	มาก*
4. การแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล	4.11	0.59	มาก*
5. ความรับผิดชอบ	4.11	0.56	มาก*
โดยรวม	4.14	0.37	มาก*

**ตาราง 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานธนาคารใน  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพงาน	4.06	0.43	มาก*
2. ด้านปริมาณงาน	4.02	0.49	มาก*
3. ด้านเวลาในการทำงาน	4.03	0.51	มาก*
โดยรวม	4.03	0.39	มาก*

\*  $\bar{X} = 3.50 - 4.49$  หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินการใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน และด้านปริมาณงาน พบร่วมกัน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจาก พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้องครบถ้วน ตามเวลาที่ได้กำหนด ไว้ และมีปริมาณผลงานตรงตามที่ได้กำหนดไว้ สำหรับพนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานสัมบัณฑุณ์ แนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2552 : 274 - 277) กล่าวว่า การทำงานได้ต้องตามเวลาที่กำหนดและได้ผลงานที่ดี นั้น แสดงออกได้ถึงความมีประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน และเป็นบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือ เทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานและได้ผลงานที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติคุณ ลาภเบญจพร (2559) กล่าวว่า พนักงานที่มีการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้มีความรู้และความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานออกมา มีคุณภาพ สามารถทำงานให้ได้ตามปริมาณงานที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของอนันต์พิญา ศรีแสง (2559 : 68) ที่กล่าวว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด งานมี คุณภาพสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กรที่ได้ตั้งไว้ สามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

**ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงาน  
ธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี**

ตัวแปร	PE	GS	RP	CP	AS	PS	VIF
$\bar{X}$	4.04	4.20	4.15	4.12	4.11	4.11	
S.D.	0.39	0.52	0.52	0.48	0.59	0.56	
PE	-	.370**	.307**	.493**	.388**	.432**	
GS		-	.433**	.303**	.310**	.296**	1.309
RP			-	.348**	.290**	.360**	1.360
CP				-	.434**	.478**	1.473
AS					-	.418**	1.368
PS						-	1.456

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ขึ้นได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบค่า VIFs ของตัวแปรอิสระการทำงานเป็นทีม พบร่วม มีค่าตั้งแต่ 1.309 - 1.473 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่ถูกกำหนดให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

**ตาราง 4 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิภาพทดสอบโดยของการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

การทำงานเป็นทีม	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	โดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคาดเคลื่อน		
การทดสอบ	มาตรฐาน			
ค่าคงที่	1.569	0.265	5.920	.000*
1. การมีเป้าหมายร่วมกัน (GS)	0.133	0.052	2.584	.011*
2. ภารยомรับนับถือกัน (RP)	0.023	0.053	0.429	.669
3. ความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน (CP)	0.235	0.060	3.950	.000*
4. การแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล (AS)	0.082	0.047	1.762	.080
5. ความรับผิดชอบ (PS)	0.124	0.050	2.454	.015*
F = 18.840 p = 0.000 AdjR <sup>2</sup> = 0.344				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบร่วม การทำงานเป็นทีม ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจาก การทำงานเป็นทีมมีนัยยะต้องมีการวิเคราะห์ วัดถูประสงค์ พัฒนาเป้าหมายของทีม และมีส่วนร่วมในการวางแผนในการกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานเป็นทีมเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการทำงานเป็นทีมให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งด้วยวิธีการกำหนดขั้นตอนวิธีการทำงาน การใช้ความสามารถที่มีอยู่ถ่ายทอดให้แก่เพื่อนร่วมทีมและสร้างหาเทคนิควิธีการทำงานต่างๆ เพื่อลดปัญหาความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของทีม (Robbins and Judge, 2015) นอกจากนี้ความรับผิดชอบ ความตั้งใจทำงานของพนักงานที่มีต่องาน ไม่ละทิ้งงานที่เป็นหน้าที่ของตนเอง แม้จะหนักเพียงใด เขายังคงต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ และเป็นที่ยอมรับ ก็เป็นส่วนสำคัญในการที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ สนับสนุนแนวคิดของ Woodcock and Francis (1994 : 12) กล่าวว่า ความรับผิดชอบในการทำงานเป็นทีมเป็นการแสดงออกถึงการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสามารถทำให้งานนั้นเกิดประโยชน์สูงสุด ให้กับองค์กร วรรณ์ ตระกูลสุชาติ (2549 : 9) กล่าวว่าเพิ่มเติมว่าการทำงานเป็นทีมมีนัยยะต้องมีเป้าหมายร่วมกัน นั่นคือการรับรู้ถึงแนวความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของทีมในเรื่องเดียวกัน มุ่งให้ทุกคนในทีมงานช่วยกัน ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมาย มีความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน เพื่อช่วยกันแสดงความคิดเห็นช่วยกันทำงาน ทุกคนในทีมล้วนมีความสำคัญ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนทางช่วยกันวิเคราะห์วางแผนการทำงาน และมีความรับผิดชอบในการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งของการทำงานร่วมกัน เพราะความรับผิดชอบของแต่ละคนหมายถึง

ความสำเร็จที่มีงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีย์ ถินสูงเนิน (2554 : 177) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมจะ ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องเกิดจาก การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อสร้างความรับผิดชอบร่วมกัน ของสมาชิกในทีมและมีร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้ภารกิจขององค์กรบรรลุ ผลสำเร็จ

## 5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

### 5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในธนาคาร เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นต้น

5.1.2 ผู้ที่สนใจทำการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งต่อไป โดยอาจเก็บกลุ่ม ตัวอย่างของธนาคารพาณิชย์ เพิ่มเติมและนำมาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากและเพิ่มความเข้าใจในตัวแปรต่างๆ มากยิ่งขึ้น

5.1.3 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีม จะทำให่องค์กรทราบถึง ปัญหาและอุปสรรค เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาให้ตรงประเด็น

### 5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

ธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ เนื่องจาก จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถเป็นแนวทางหนึ่งในสร้าง ความสำเร็จได้

5.2.1 ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ธนาคารควรสนับสนุนให้เกิดการปรับแนวคิด และทำความเข้าใจ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของทีมในการทำงานในทุกรายการ และการกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานเป็นทีม พนักงานทุกคนในทีม ควรมีบทบาทร่วมกันวางแผนการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น

5.2.2 ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน ธนาคารควรสนับสนุนให้พนักงานกำหนดขั้นตอนวิธีการ ทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการบริหารงานของทีม และส่งเสริมให้พนักงานใช้ความสามารถและเทคโนโลยี วิธีการทำงาน เพื่อลดปัญหาความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของทีม

5.2.3 ด้านความรับผิดชอบ ธนาคารควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ต่องาน ที่ได้รับมอบหมาย หั่นไม่น้ำที่หัวรับผิดชอบและงานอื่นที่ได้รับมอบหมายในการทำงาน จนประสบความสำเร็จ และเป็นที่ยอมรับ เช่น การให้รางวัลจูงใจ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานและสามารถกระตุ้นให้พนักงานมีความ กระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จ เนื่องจากความรับผิดชอบเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งของการทำงานร่วมกัน เพราะความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนคือความสำเร็จของทีม พนักงานจึงต้องรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง ต่อสมาชิกทีมโดยรวมและยังต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง

## 6. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่าการทำงานเป็นส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งในจังหวัดสุราษฎร์ธานีซึ่งตรงตามสมมุติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้เนี้องด้วยตัวตั้น ดังนั้น ธนาคารจึงควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการคุ้มครอง ปรับปรุง และพัฒนาพนักงานธนาคารให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้ธนาคารประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วนิชย์บัญชา. (2555). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- กิตติคุณ ลาภเบญจพร.(2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรุ่นใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสำนักงานบัญชีเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ดวงฤทธิ์ ศรีเร. (2555). ผลกระทบของการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 3 (2559-2563). คันเมื่อ 2 ธันวาคม 2559, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Highlights/FSMP3/FinancialSectorMasterPlanII.pdf>
- นิคม ณนอมเสียง. (2550). เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม. คันเมื่อ 2 ธันวาคม 2559, จาก [http://web.kku.ac.th/nikom/item\\_relia\\_validity\\_2007\\_u1.pdf](http://web.kku.ac.th/nikom/item_relia_validity_2007_u1.pdf)
- นิพจน์ ปาปะเก. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการพัฒนาทรัพยากรุ่นใหม่กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพากรที่ 7 ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชุม ศรีสะคาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุริยาสาสน์.
- ไพบูล คำแก้ว, นายุ ภูวิทยาธร และวรรณวิชณี. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรุ่นใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ในการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ราชภัฏสุราษฎร์ธานี ครั้งที่ 12 . วันที่ 27-28 ตุลาคม. ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. 200-201.
- วรรณน์ ตระกูลสุณฑ์, (2549). การทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : เพิ่มทรัพย์การพิมพ์. สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2557). แผนพัฒนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี (พ.ศ. 2557 – 2560). คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการจังหวัดสุราษฎร์ธานี.
- สุรีย์ กินสูงเนิน, ญาณินท์ ตั้งกิจณ์โภดุลคุณ และไฟลิน นิลนิยม. (2554). ผลกระทบของประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมที่มีต่อคุณภาพการควบคุมภายในของสหกรณ์ในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3. วารสารการบัญชีและการจัดการ 3(วารสารฉบับพิเศษ), 170-179.

อนันต์พิญา ศรีแสง. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรุ่งเรืองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี 1. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุราษฎร์ธานี.

ออนไลชา สรวณสาร, นภาภรณ์ พลนิกรกิจและจราย สาวี. (2555). ผลกระทบของคุณลักษณะองค์กรที่ต่อ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบัญชีในประเทศไทย. วารสารการบัญชีและการจัดการ, 4 (4), 84-93.

Black, K. (2006). *Business statistics : For contemporary decision making* (4<sup>th</sup> ed.). USA : John wiley and Sons.

Robbins, S. P., & Judge, T. (2015). *Organizational behavior* (16<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Woodcock, M., & Francis, D. (1994). *Teambuilding strategy*. Hampshire : Gower Publishing.