

การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

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

ธนายุ ภูวิทย์ยาธร<sup>\*</sup>

Tanayu Puwittayathorn<sup>\*</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารของพนักงานธนาคารใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 187 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า การทำงานเป็นทีมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ** : การทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคาร

---

<sup>\*</sup> อาจารย์ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

<sup>\*</sup> 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

ภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้ระบบสถาบันการเงินมีการแข่งขันสูง และธุรกรรมต่าง ๆ ได้วิวัฒนาการไปอย่างรวดเร็ว และความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้น รวมถึงมีแนวโน้มที่จะแข่งขันกันมาก เนื่องจากมีสถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร การเปิดตัวของธนาคารพาณิชย์รายใหม่ เกิดการขยายบริการทางการเงินให้ครบวงจร รวมทั้งการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความหลากหลาย และการตอบสนองของความต้องการของลูกค้า จึงมีผลทำให้ลูกค้ามีทางเลือกในการตัดสินใจใช้บริการมากขึ้น ดังนั้นภายใต้สภาพแวดล้อมของการแข่งขัน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559 : เว็บไซท์) ทำให้สถาบันการเงินต่างมีการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ การบริหารงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เพื่อให้ตนเองสามารถอยู่รอดและเจริญเติบโตได้อย่างมั่นคงในระยะยาว จึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นและส่งเสริมบุคลากรในองค์กร ร่วมมือ ประสานงานกันในองค์กรมุ่งดึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่มออกมาช่วยในการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ และทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลง

การทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร การที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นจะต้องมีทีมงานที่มีคุณภาพ โดยการทำงานเป็นทีมจะสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การเข้าใจถึงแนวความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของทีม มีการยอมรับความแตกต่างและรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน รวมถึงการให้เกียรติเพื่อนร่วมทีม จนทำให้เกิดความเชื่อถือและความไว้วางใจต่อกัน ร่วมมือกันระหว่างสมาชิกทุกคนในทีมในการกำหนด วิเคราะห์ขั้นตอนวิธีการทำงาน ถ้ายอดความสามารถเพื่อให้การปฏิบัติงานของทีมบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ และแสวงหาเทคนิควิธีการต่างๆ เพื่อลดปัญหาความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน แบ่งงานภายในทีมให้ตรงกับตามทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญและความสามารถ และการมีความรับผิดชอบของแต่ละคนคือความสำเร็จของทีม สมาชิกในทีมจะต้องรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อทีมโดยรวมและยังต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและการบริหารงานของทีม (วรภรณ์ ตระกูลสฤณี, 2549 : 9 ; สุรีย์ ถินสูงเนิน, ญาณินท์ ตั้งภิญโญภูมิคุณ และไพลิน นิลนิยม, 2554 : 172)

ธนาคารรัฐบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งให้บริการทางการเงินทุกรูปแบบรวมถึงตอบสนองนโยบายดำเนินงานภายใต้นโยบายของรัฐ โครงการต่างๆ แต่จากการแข่งขันที่รุนแรงเช่นนี้ จึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรองรับการแข่งขัน ดังนั้น พนักงานทุกคนต้องร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อมุ่งไปสู่ทิศทางเดียวกัน คือ บรรลุเป้าหมายที่ธนาคารตั้งไว้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (ดวงฤทัย ศรีเร, 2555 : 2) และจังหวัดสุราษฎร์ธานีถือเป็นศูนย์กลาง

ภาคใต้ตอนบนที่มีความเจริญ เป็นศูนย์กลางการค้า การลงทุน การเงินการธนาคาร การบริการและการท่องเที่ยว ภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ทุ่มงบประมาณเพื่อพัฒนาขยายเมืองอย่างต่อเนื่องจะเห็นได้จากการก่อสร้างอาคาร โรงแรม โครงการบ้านจัดสรร ศูนย์บริการจำหน่ายรถยนต์ สถาบันการเงินในรูปแบบของธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วทั้งจังหวัด (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2557 : 16)

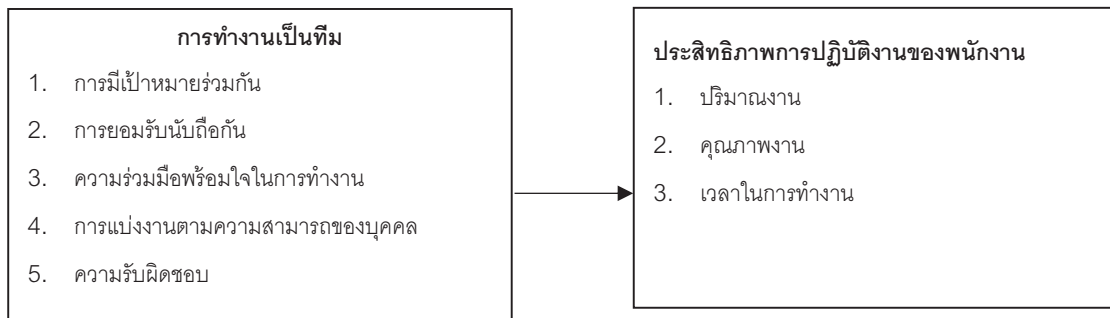
จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปปรับเป็นแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการทำงานขององค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

## 2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้การทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรอิสระและส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

### รูปภาพประกอบ

#### โมเดลของการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน



### 2.1 การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

การที่บุคคลมารวมกลุ่มกันเพื่อร่วมมือกันทำงานโดยมีเป้าหมายเดียวกันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งเกิดจากการร่วมมือกันประสานงานกันมุ่งดึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่มออกมาช่วยในการดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อสร้างความสำเร็จในกับองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย (จรรยาภรณ์ ตระกูลสถิตย์, 2549 : 6 - 9 ; ดวงฤทัย ศรีเร, 2555 : 5)

#### 2.1.1 การมีเป้าหมายร่วมกัน (Goal Sharing) หมายถึง การรับรู้ การเข้าใจถึงแนวความคิด

เกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของทีม มุ่งให้สมาชิกทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของทีม

#### 2.1.2 การยอมรับนับถือกัน (Respectation) หมายถึง การยอมรับความแตกต่างและรับฟัง

ความคิดเห็นแม้จะขัดแย้งกับความคิดเห็นตนโดยไม่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในทีม รวมถึงการให้เกียรติซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมทีม จนทำให้เกิดความเชื่อถือและความไว้วางใจต่อกัน เพื่อมุ่งสร้างงานที่มีคุณภาพและความสำเร็จให้แก่ทีม

**2.2.3 ความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน (Cooperation)** หมายถึง ความร่วมมือของสมาชิกทุกคนในทีมในการกำหนด วิเคราะห์ขั้นตอนวิธีการทำงาน ช่วยกันแสดงความคิดเห็น ถ่ายทอดความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานของทีมบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ และแสวงหาเทคนิควิธีการต่างๆ เพื่อลดปัญหาความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพต่อการบริหารงานของทีม

**2.2.4 การแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล (Assignment)** หมายถึง การแบ่งงานภายในทีมให้ตรงกับตามทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญและความสามารถของพนักงานแต่ละคน ได้รับความไว้วางใจงานจากทีมงานให้แก่ไขปัญหาการทำงานของทีม และสามารถปฏิบัติงานให้ได้ผลงานเป็นที่ยอมรับของทีม

**2.2.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility)** หมายถึง การมีความรับผิดชอบ และความตั้งใจในการทำงาน ด้วยความเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย ให้เป็นที่ยอมรับ เพราะความรับผิดชอบของแต่ละคนคือความสำเร็จของทีมงาน สมาชิกในทีมจะต้องรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อทีมโดยรวมและยังต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง

## 2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance Efficiency)

การปฏิบัติงานของพนักงาน ที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ และผลงานที่ได้เป็นงานที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย (นิพนธ์ ปาปะเก, 2555 : 24 ; ไพศาล คำแก้ว, ธนาญ ภูววิทยธร และวรรณวิษณีย์ ทองอินทราช, 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 จึงตั้งสมมุติฐานได้ดังนี้

**สมมุติฐานการวิจัย :** การทำงานเป็นทีมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## 3. วิธีการดำเนินการวิจัย

### 3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารของรัฐบาลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 368 คน โดยเปิดจากตารางของ Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 42 - 43) ได้กลุ่มตัวอย่าง 187 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 187 ชุด และรับแบบสอบถามคืนในวันถัดมา ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับคืนมีอัตราการตอบรับคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์และเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์

### 3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรอิสระ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับทัศนคติ ความเข้าใจในเป้าหมายของทีม บทบาทการมีส่วนร่วม และการวางแผนของการทำงานเป็นทีม 2) ด้านการยอมรับนับถือกัน ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการให้เกียรติซึ่งกันและกัน การยอมรับความแตกต่างและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม 3) ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการร่วมมือในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน การถ่ายทอดความสามารถให้กับเพื่อนร่วมทีมและแสวงหาเทคนิคในการแก้ไขปัญหา 4) ด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการความเชื่อถือให้ปฏิบัติงานตามทักษะความสามารถ และมีผลงานเป็นที่ยอมรับ ได้รับความไว้วางใจให้แก้ไขปัญหาการทำงานของทีม และ 5) ด้านความรับผิดชอบ ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความรับผิดชอบและความตั้งใจต่องานที่ได้รับมอบหมายและมีความใส่ใจในทุกงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นตัวแปรตามจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพงาน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ตามบรรทัดฐานประสงค์และนโยบายและมีผลงานที่มีคุณภาพ 2) ด้านปริมาณงาน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การวางแผนในการปฏิบัติงาน การมีปริมาณผลงานและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมาย 3) ด้านเวลาในการทำงาน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานและบริหารเวลาให้งานสำเร็จก่อนหรือภายในเงื่อนไขเวลาที่กำหนด กระบวนการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้งานมีคุณภาพและตรงเวลาที่กำหนดไว้

### 3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงโดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งการทำงานเป็นทีมมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.850 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่เท่ากับ 0.830 ซึ่งอยู่ในระดับมากกว่า 0.7 สามารถนำมาใช้เก็บข้อมูลตัวอย่างได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555 : 445) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งการทำงานเป็นทีม มีอำนาจการจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.239 - 0.707 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีอำนาจการจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.327 - 0.642 ซึ่งสอดคล้องกับนิคม ฤทธอมเสียง (2550 : 5) ได้เสนอว่า เกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.20 ขึ้นไปถือว่า ข้อคำถามมีความเหมาะสม

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบ Enter ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

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

โดย  $\beta$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

$\epsilon$  คือ ค่าความคาดเคลื่อน

PE คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม

GS คือ การมีเป้าหมายร่วมกัน

RP คือ การยอมรับนับถือกัน

|    |     |                                 |
|----|-----|---------------------------------|
| CP | คือ | ความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน    |
| AS | คือ | การแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล |
| 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*             |

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

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการยอมรับนับถือกัน ด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล ด้านความรับผิดชอบ และด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจาก การทำงานเป็นทีมต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขององค์การ สมาชิกในทีมต้องมีบทบาทในการกำหนดกลยุทธ์และการทำงานร่วมกัน และมีการยอมรับถึงความแตกต่างของเพื่อนร่วมทีม มีการแบ่งงานให้กับสมาชิกในทีมได้ตรงกับทักษะความสามารถที่เหมาะสม พร้อมทั้งทุกคนต่างมีความรับผิดชอบในหน้าที่การปฏิบัติงานของตนและได้ใช้ความสามารถที่ตนมีอย่างเต็มที่ จนงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อโนชา สุวรรณสาร, นภาพรณ พจนิกกรกิจ และจรรยา สาวิติ (2555 : 88) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม จะบรรลุผลสำเร็จมีหลักสำคัญอยู่ที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการทำงาน และการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันและผลักดันให้ทุกคนมีเป้าหมายเดียวกันเพื่อจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้นและสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงฤทัย ศรีเร (2555 : 90) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มุ่งเน้นให้ทุกคนมีส่วนร่วม นั้น สมาชิกในทีมจะช่วยกันคิดช่วยกันตัดสินใจ และช่วยกันทำงาน เพราะทุกคนจะต้องรับผิดชอบต่อผลงานร่วมกัน ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานจะเป็นผลจากการปฏิบัติงานของทีมงานโดยตรง ทำให้ทีมงานทุกคนต้องร่วมมือร่วมใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร

**ตาราง 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

| 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

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานธนาคารใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาทางด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน และด้านปริมาณงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจาก พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้องครบถ้วน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ และมีปริมาณผลงานตรงตามเป้าหมายขององค์กรจึงทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสนับสนุนแนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2552 : 274 - 277) กล่าวว่า การทำงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนดและได้ผลงานที่ดี นั้นแสดงออกได้ถึงควมมีประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน และเป็นบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานและได้ผลงานที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติคุณ ลากเบญจพร (2559) กล่าวว่า พนักงานที่มีการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ มีความรู้และความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพ สามารถทำงานให้ได้ตามปริมาณงานที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนัสพีญา ศรีแสง (2559 : 68) ที่กล่าวว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด งานมีคุณภาพสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กรที่ได้ตั้งไว้ สามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

**ตาราง 3** การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

| 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 พบว่า มีค่าตั้งแต่ 1.309 -1.473 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

**ตาราง 4** การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

| การทำงานเป็นทีม                                | ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน |                       | t     | p-value |
|--|--------------------------|-----------------------|-------|---------|
|  | โดยรวม                   |                       |       |         |
|  | สัมประสิทธิ์การถดถอย     | ความคาดเคลื่อนมาตรฐาน |       |         |
| ค่าคงที่                                       | 1.569                    | 0.265                 | 5.920 | .000*   |
| 1. การมีเป้าหมายร่วมกัน (GS)                   | 0.133                    | 0.052                 | 2.584 | .011*   |
| 2. การยอมรับนับถือกัน (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 พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจาก การทำงานเป็นทีมนั้นจะต้องมีการวิเคราะห์ วัตถุประสงค์ พัฒนาเป้าหมายของทีม และมีส่วนร่วมในการวางแผนในการกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานเป็นทีมเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการทำงานเป็นทีมให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งด้วยวิธีการกำหนดขั้นตอนวิธีการทำงาน การใช้ความสามารถที่มีอยู่ถ่ายทอดให้แก่เพื่อนร่วมทีมและแสวงหาเทคนิควิธีการต่างๆ เพื่อลดปัญหาความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของทีม (Robbins and Judge, 2015) นอกจากนี้ความรับผิดชอบ ความตั้งใจทำงานของพนักงานที่มีต่องาน ไม่ละทิ้งงานที่เป็นหน้าที่ของตนเอง แม้งานจะหนักเพียงใด เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับ ก็เป็นส่วนสำคัญในการที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ สนับสนุนแนวคิดของ Woodcock and Francis (1994 : 12) กล่าวว่า ความรับผิดชอบในการทำงานเป็นทีมเป็นการแสดงออกถึงการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสามารถทำให้งานนั้นเกิดประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กร วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2549 : 9) กล่าวว่าเพิ่มเติมว่าการทำงานเป็นทีมต้องมีเป้าหมายร่วมกัน นั่นคือการรับรู้ถึงแนวความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของทีมในเรื่องเดียวกัน มุ่งให้ทุกคนในทีมงานช่วยกัน ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมาย มีความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน เพื่อช่วยกันแสดงความคิดเห็นช่วยกันทำงาน ทุกคนในทีมล้วนมีความสำคัญ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนทางช่วยกันวิเคราะห์วางแผนการทำงาน และมีความรับผิดชอบในการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งของการทำงานร่วมกัน เพราะความรับผิดชอบของแต่ละคนหมายถึง



ความสำเร็จทีมงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีย์ ถินสูงเนิน (2554 : 177) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องเกิดจากการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อสร้างความรับผิดชอบร่วมกันของสมาชิกในทีมและมีร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้ภารกิจขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ

## 5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

### 5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในธนาคาร เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นต้น

5.1.2 ผู้ที่สนใจในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งต่อไป โดยอาจเก็บกลุ่มตัวอย่างของธนาคารพาณิชย์ เพิ่มเติมและนำมาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากและเพิ่มความเข้าใจในตัวแปรต่างๆ มากยิ่งขึ้น

5.1.3 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีม จะทำให้องค์กรทราบถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาให้ตรงประเด็น

### 5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

ธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ เนื่องจากจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถเป็นแนวทางหนึ่งในสร้างความสำเร็จได้

5.2.1 ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ธนาคารควรสนับสนุนให้เกิดการปรับแนวคิด และทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของทีมในการทำงานในทุกครั้ง และการกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานเป็นทีม พนักงานทุกคนในทีมควรมีบทบาทร่วมกันวางแผนการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น

5.2.2 ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน ธนาคารควรสนับสนุนให้พนักงานกำหนดขั้นตอนวิธีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการบริหารงานของทีม และส่งเสริมให้พนักงานใช้ความสามารถและเทคนิควิธีการต่างๆ เพื่อลดปัญหาความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของทีม

5.2.3 ด้านความรับผิดชอบ ธนาคารควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งในหน้าที่ที่รับผิดชอบและงานอื่นที่ได้รับมอบหมายในการทำงาน จนประสบความสำเร็จ และเป็นที่ยอมรับ เช่น การให้รางวัลใจ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานและสามารถกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จ เนื่องจากความรับผิดชอบเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งของการทำงานร่วมกัน เพราะความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนคือความสำเร็จของทีม พนักงานจึงต้องรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง ต่อสมาชิกทีมโดยรวมและยังต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง

## 6. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าการทำงานเป็นทีมส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งในจังหวัดสุราษฎร์ธานีซึ่งตรงตามสมมุติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ในข้างต้น ดังนั้น ธนาคารจึงควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการดูแล ปรับปรุง และพัฒนาพนักงานธนาคารให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้ธนาคารประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- กิตติคุณ ลากเบญจพร.(2559).ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสำนักงานบัญชีเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ดวงฤทัย ศรีเร. (2555). ผลกระทบของการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 3 (2559-2563). ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2559, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Highlights/FSMP3/FinancialSectorMasterPlanII.pdf>
- นิคม ถนอมเสียง. (2550). เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม. ค้นเมื่อ 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)
- นิพนธ์ ปาปะเก. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ไพศาล คำแก้ว, ธนาย ภูววิทยธร และวรรณวิษณีย์ ทองอินทรราช. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ในการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ราชภัฏสุราษฎร์ธานี ครั้งที่ 12 . วันที่ 27-28 ตุลาคม. ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. 200-201.
- วารภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์, (2549). การทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2557). แผนพัฒนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี (พ.ศ. 2557 – 2560). คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการจังหวัดสุราษฎร์ธานี.
- สุรีย์ ถินสูงเนิน, ญาณินท์ ตั้งภิญโญพุมิคุณ และไพลิน นิลนิยม. (2554). ผลกระทบของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีต่อคุณภาพการควบคุมภายในของสหกรณ์ในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3. วารสารการบัญชีและการจัดการ, 3(วารสารฉบับพิเศษ), 170-179.

อนัสฟีญา ศรีแสง. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี 1*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

อโนชา สุวรรณสาร, นภาพรณ พลินกรกิจและจรวย สาวิติ. (2555). ผลกระทบของคุณลักษณะองค์กรที่ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบัญชีในประเทศไทย. *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.