

การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานของ
พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

TEAMWORK AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF EMPLOYEE OF THE
GOVERNMENT SAVINGS BANK IN THE BANGKOK AREA

Received:

Revised:

Accepted:

ภาวิณี วิจิตรพรกุล

PAWINEE VIJITPORNKUL

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระ เรื่องการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 383 ราย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-State Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ งานวิจัยนี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1)ระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับ มาก 2)ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับ มากที่สุด 3)ในภาพรวมพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลในการทำงานต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทของพนักงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน 4)การทำงานเป็นทีมด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทในการทำงาน ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะของทีม และด้านกระบวนการทำงานของทีม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การทำงานเป็นทีม, ประสิทธิผลในการทำงาน

ABSTRACT

This independent study is the study about the teamwork affecting the effective of employee of The Government Savings Bank in the Bangkok Area by the objective of this study were 1) to examine the personal factors of the employees of The Government Savings Bank in the Bangkok Area 2) to examine the employees' teamwork affecting in Government Savings Bank in the Bangkok area 3) to examine the effectiveness of employee of The Government Savings Bank in the Bangkok area 4) to compare the effectiveness of employee of The Government Savings Bank in the Bangkok area 5) to examine the employees' teamwork affecting the Effectiveness of Employee of The Government Savings Bank in the Bangkok Area. The 383 employees of Government Savings Bank in the Bangkok area were included as sample using questionnaire - Stratified Sampling and Multi-state Sampling method. The data were collected and analyzed using frequency, mean, percentage, standard deviation, and test hypothesis by using multiple regression –the statistical significance at 0.05 level.

The results of the study were as follows 1) the major commentary of the employees had high level for the teamwork affecting 2) major commentary of the employees also had highest level for employee effectiveness of bank 3) Overall, Government Savings Bank employees in Bangkok with different personal factors of gender, age, education level, working age, have different levels of opinion, effectiveness in work and personal factors regarding types of employees. The opinions of work efficiency were not different. 4) Teamwork, environment or work context, team composition and characteristics, and team work processes affected the work efficiency of The Government Savings Bank in the Bangkok Area - the statistical significance at 0.05 level.

Keyword: Teamwork Affecting, Effectiveness of Employee

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกกำลังอยู่ในกระแสการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงขึ้น จึงทำให้สภาพธุรกิจในปัจจุบันแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพราะฉะนั้นจึงเกิดการพัฒนาการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิมเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลขึ้น ซึ่งประสิทธิผล หมายถึง การทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย หากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิผลสูง (ชงชัย สันติวงษ์, 2537) การทำงานให้เกิดประสิทธิผลขึ้นอยู่กับความสามารถ 2 อย่างเป็นสำคัญ คือ สามารถในการใช้วิชาความรู้ได้อย่างหนึ่ง และสามารถในการประสานสัมพันธ์กับผู้อื่นอีกอย่างหนึ่ง ทั้งสองประการนี้ต้องดำเนินคู่กันไป และจำเป็นต้องการทำด้วยความสุจริตกาย สุจริตใจ ด้วยความคิด ความเห็นที่เป็นอิสระ ปราศจากอคติ และด้วยความถูกต้อง ตามเหตุตามผลด้วย จึงจะช่วยให้งานบรรลุจุดหมายและประโยชน์ที่พึงประสงค์โดยครบถ้วน (ภูมิพลอดุลยเดช, พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร, 2517) สิ่งหนึ่งที่ทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในสถานที่ทำงานทุกแห่งไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ คือ การทำงานเป็นทีม มีความสำคัญต่อโครงสร้างขององค์กรและช่วยเพิ่มบรรยากาศให้กับการทำงานเป็นอย่างมาก ถือว่าเป็นหัวใจหนึ่งในการทำงานร่วมกัน องค์กร บริษัทไหน หน่วยงานไหนที่สามารถสร้างทีม พัฒนาทีมให้ทำงานร่วมกันได้ องค์กรนั้น บริษัทนั้น หน่วยงานนั้นจะเจริญก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว (สุทธิชัย ปัญญโรจน์, 2554)

ธนาคารออมสินมีวิวัฒนาการจากธนาคารเชิงพาณิชย์สู่ธนาคารเพื่อสังคม ทำให้ปัจจุบันมีบทบาทร่วมกับสังคมมากขึ้น โดยในปีที่ผ่านมาธนาคารได้เป็นเสาหลักที่สำคัญของรัฐบาลในการผลักดันมาตรการต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในหลากหลายโครงการ ซึ่งทุกกิจกรรม ทุกโครงการ ได้ดำเนินการสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์ที่ทางรัฐบาลได้วางไว้ทำให้เกิดเงินทุนหมุนเวียนในระบบ นอกจากนี้ยังเป็นธนาคารเพื่อสังคมแล้ว ธนาคารออมสินยังเดินหน้าสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการทางการเงินที่มีคุณค่าตอบโจทย์ด้านการเงินของทุกกลุ่มลูกค้า นำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ และพร้อมที่จะร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล และ ไทยแลนด์ 4.0 จากการที่ธนาคารออมสินได้มีบทบาททางสังคม เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงาน และการบริการ เพื่อรูปแบบที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลให้งานภายในธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงออกไปจากเดิม และเนื่องจากสถานการณ์การระบาดจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) ธนาคารออมสินเป็นส่วนหนึ่งที่มีบทบาทหน้าที่ในการเข้าไปช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามนโยบายของรัฐบาล จึงทำให้เกิดปริมาณงานมีเพิ่มมากขึ้น อาทิ โครงการเราไม่ทิ้งกัน ที่จะให้ประชาชนมาเปิดบัญชีเพื่อรับเงินเยียวยาเนื่องจากผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) จากรัฐบาล และ โครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) เมื่องานมากขึ้นธนาคารจำเป็นต้องจัดสรรพนักงานให้เพียงพอต่อจำนวนงานที่มี จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากหลาย ๆ ฝ่าย เช่น พนักงานส่วนกลาง พนักงานสาขา พนักงานดูแลสินเชื่อ ร่วมกันทำงาน ประสานงานให้เป็นทีมเวิร์ค เพื่อให้ผลลัพธ์ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ หรือในอีกแง่มุมหนึ่งคือประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีตามเป้าหมายของธนาคารออมสินตามนโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ธนาคารเพื่อสังคม

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและธุรกิจต่าง ๆ ที่จะนำผลวิจัยไปใช้กับการ ประกอบการตัดสินใจ ปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงาน และกำหนดนโยบายในการทำงานเป็นทีมให้เกิด ประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขต กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขต กรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน เช่น เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน
2. การทำงานเป็นทีม หมายถึง บุคคลที่มีตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมทำกิจกรรมโดยมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน มีการติดต่อสื่อสารประสานงานสนับสนุนซึ่งกันและกัน ร่วมกันตัดสินใจ และมีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย ดังที่ روبบินส์ (Robbins, 2001) ได้กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมประกอบด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมหรือบริบทในการทำงาน เป็นทีม องค์ประกอบและคุณลักษณะของทีม และกระบวนการทำงานของทีม
3. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้เกิดผล ได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังที่ กิบสัน และคณะ (Gibson et al, 1982) ได้กล่าวไว้ อ้างถึงใน (พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2553) กำหนดเกณฑ์ที่วัดประสิทธิผลในการทำงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความสามารถในการทำงาน และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8,660 คน (ที่มา : หน่วยสารสนเทศทรัพยากรบุคคลธนาคารออมสิน 23 มิถุนายน 2563)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้คือ พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 383 ราย ได้จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) ใช้สูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โรบบินส์ (Robbins, 2001 อ้างถึงใน จิราภรณ์ เตชะอุดมเดช, 2559) ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย 3 ด้านได้แก่

1. สภาพแวดล้อมหรือบริบทในการทำงานเป็นทีม ได้แก่องค์ประกอบดังต่อไปนี้ ความพอเพียงของทรัพยากร ภาวะผู้นำ บรรยากาศแห่งความเชื่อถือไว้วางใจ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และระบบการให้รางวัล

2. องค์ประกอบและคุณลักษณะของทีม ซึ่งประกอบด้วยความสามารถของสมาชิกทีม บุคลิกลักษณะของสมาชิกทีม การจัดสรรบทบาท ความหลากหลาย ขนาดของทีม ความยืดหยุ่นของสมาชิกทีม และความรับผิดชอบของสมาชิกทีม

3. กระบวนการทำงานของทีม ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ร่วมกันเป้าหมายชัดเจนเฉพาะ ความสามารถของทีม ระดับของความขัดแย้ง และความสูญเสียเปล่าทางสังคม

เดวิส (Davis, 1981 อ้างถึงใน ปิยนุช แก้วคำรอด, 2556, น. 21) ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ทำกิจกรรมหนึ่งโดยมีการร่วมมือประสานงานกัน เพื่อที่จะหาทางพัฒนากิจกรรมนั้นให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น และเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กิ๊บสัน และคณะ (Gibson and Other, 1988, p. 812 อ้างถึงใน รัฐพล ศรีกัตัญญ, 2551, น. 32) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ หรือพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

ประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใดๆ หรือ ปฏิบัติกิจกรรมใดๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มิวัตถุประสงค์ไว้ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมดิงาม ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำผลนั้น ไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือเป็นการ

ปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีและเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อย่างสูงสุดแต่ใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลาน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย

1) การผลิต (Production) องค์กรมีประสิทธิภาพถ้าองค์กรสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์กร

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรมีประสิทธิภาพถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า

3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรมีประสิทธิภาพถ้าผลดำเนินการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร

4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) องค์กรมีประสิทธิภาพถ้าองค์กรมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

5) การพัฒนา (Development) องค์กรมีประสิทธิภาพถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัยความสามารถ (Capacity) ขององค์กรที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

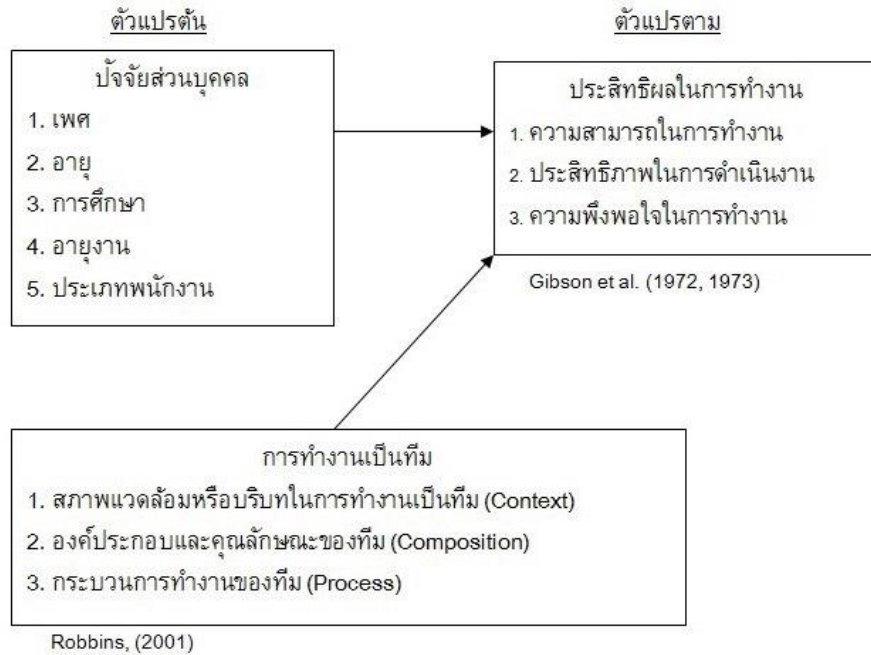
สตีร์ (Steers, 1997) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คือ การที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารและการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

2. การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกจ้างและพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8,660 ราย ดังแสดงในตารางที่ 3.1 (ธนาคารออมสิน, 2563) โดยทำการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) ใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดที่พัฒนาจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลักเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ประเภทของพนักงาน

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของพนักงาน เพื่อดูว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานมากน้อยเพียงใด

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อดูว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยเพียงใด

หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยทำการตรวจสอบความสอดคล้องแล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC)

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน 30 ราย หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbrach's Alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดค่ามากกว่า 0.70 และนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วย Cronbrach's Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.99 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.70) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการหาจำนวน และค่าร้อยละจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ประเภทของพนักงาน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

จำนวน และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวนคน (n=383)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	112	29.20
	หญิง	271	70.80
	รวม	383	100
2. อายุ	23 – 30 ปี	60	15.70
	31 – 40 ปี	131	34.20
	41 – 50 ปี	91	23.80
	51 – 60 ปี	101	26.40
	รวม	383	100
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	2.10
	ปริญญาตรี	180	47.00
	ปริญญาโท	191	49.90
	สูงกว่าปริญญาโท	4	1
	รวม	383	100
4. อายุงาน	1 – 3 ปี	26	6.80
	3 – 6 ปี	58	15.10
	7 – 10 ปี	96	25.10
	มากกว่า 10 ปี	203	53

	รวม	383	100
5. ประเภทของ	ลูกจ้างชั่วคราว	168	43.90
พนักงาน	พนักงานประจำ	215	56.10
	รวม	383	100

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาจากปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 383 คน พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 271 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมา 51 – 60 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 รองลงมา มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และน้อยที่สุดมีอายุ 23 - 30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาโท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.90 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมา การศึกษาดำรงต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมา มีอายุงาน 7–10 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 รองลงมา มีอายุงาน 3 – 6 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และน้อยที่สุดมีอายุงาน 1 – 3 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8

ประเภทของพนักงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ จำนวน 215 คน และเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา ได้ผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

ระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม (n=383)		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทในการทำงานเป็นทีม	4.32	.80	มากที่สุด
2. ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะของทีม	4.15	.82	มาก
3. ด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม	4.16	.80	มาก
ภาพรวม	4.21	.81	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=4.20$, S.D.= .81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทในการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=4.32$, S.D.= .80) รองลงมาคือด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=4.16$, S.D.= .807) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะของทีม ($\bar{X}=4.15$, S.D.= .82)

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

ระดับความคิดเห็นต่อ ประสิทธิผลในการทำงาน	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงาน (N=383)		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความสามารถในการทำงาน	4.26	.80	มากที่สุด
2. ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	4.16	.82	มาก
3. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	4.22	.79	มากที่สุด
ภาพรวม	4.21	.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่

ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=4.21$, S.D.= .80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านความสามารถในการทำงาน ($\bar{X}=4.26$, S.D.= .80) รองลงมาคือด้านความพึงพอใจในการทำงาน ($\bar{X}=4.22$, S.D.= .80) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ($\bar{X}=4.16$, S.D.= .82)

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70.80 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.20 มีระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 49.90 มีอายุงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 53 เป็นพนักงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 58.10

ผลการศึกษา ระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นที่มาของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=4.20$, S.D.= .81)

ผลการศึกษา ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$, S.D.= .80)

ในภาพรวม พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความสามารถในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ในภาพรวม พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05

ในภาพรวม พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลในการทำงานด้านความสามารถในการทำงาน มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ในภาพรวม พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05

ในภาพรวม พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทของพนักงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ประเภทของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า ในการทำงานนั้น ถ้ามี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทในการทำงาน ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะของทีม และด้านกระบวนการทำงานของทีม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่เป็นข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.3.1 ระดับความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทในการทำงานเป็นทีม ในหัวข้อ สมาชิกในทีมมีการเปลี่ยนความคิดเห็นกันโดยตรงไปตรงมา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับหัวข้อ สมาชิกภายในทีมร่วมกันแก้ปัญหาอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ควรสนับสนุนให้พนักงานมีการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันภายในทีม รวมถึงส่งเสริมและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ปฏิบัติงาน อาจมีมุมมองที่ต่างออกไป ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงาน และส่งผลทางบวกกับธนาคาร สามารถพัฒนาต่อไปได้

5.3.2 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ ด้านความสามารถในการทำงาน ในหัวข้อ ท่านสามารถนำวิชาการความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน แสดงว่า การอบรมเนื้อหาในการทำงานของธนาคารออมสิน อาจมีไม่เพียงพอ ทำให้ไม่เข้าใจในรายละเอียดงานนั้นๆ ผลที่ตามมาอาจทำให้การปฏิบัติงานนั้นเกิดข้อผิดพลาดขึ้นมาได้ พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จึงมีความต้องการอบรมเนื้อหาในการทำงานเพื่อเพิ่มทักษะและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นธนาคารควรสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสในการอบรมทั้งภายในและภายนอกธนาคารเพื่อนำข้อมูลความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้กับงานของตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรวิภา งามวุฒิวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมภายในสำนักอำนวยการ สำนักงาน ปลัดกระทรวง. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตร์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2558). ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จิรภรณ์ เตชะอุดมเดช. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพยาบาล วิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วารสารพยาบาลสาร: Nursing Journal, ฉบับที่ 43: 119

ทรงศรี วรรณสถาพร. (2560). การรับรู้การทำงานเป็นทีมของผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการระดับ นานาชาติผ่านการเล่นเกม Salad Bowl. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น. ปีที่ 13 ฉบับที่ 1: 123

ธงชัย สันติวงษ์.(2537). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร. ไทยวัฒนาพานิช

ภูมิพลอดุลยเดช, พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร. (2517) พระราชดำริวันข้าราชการพลเรือน.

สุทธิชัย ปัญญาโรจน์. (2554). ครอบครองเรื่องนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ส.เอเชียเพรส

ธนาคารออมสิน. (2561). ประวัติธนาคาร. ค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2563 จาก <http://gsb.or.th/about/ประวัติธนาคาร>

ธนาคารออมสิน. (2561). นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม. ค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2563 จาก <http://gsb.or.th/csr/ความรับผิดชอบต่อสังคม/ออมสินเพื่อสังคม/นโยบายความรับผิดชอบต่อ>

Devid K. Carr & Henry J. Johansson. Best Practices In Reengineering : Coopers & Lybrang Center

Gibson, et al. (1972, 1973). Organizational : Behavior, Structure, Process ; Behavior, Dallas. Texas : business Publication, Inc.

Robbins, (2001). Essential of Organizational Behaviors. (8th ed.) New Jersey: Pearson Prantice Hall, 133.

Steers. R.M. (1997). Organization Effectiveness: A Behavioral View California: Goodyear Publishing Company