

การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
Teamwork Affects Performance Efficiency of Kasikorn Bank Employees  
in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

อารีรัตน์ พึ่งเนตร\*

Areerat Puengnet

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, ประเทศไทย

Master of Business Administration Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand

ทรงวิทย์ เจริญกิจฉานลาภ\*\*

Songwit Charoenkitthanalap

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, ประเทศไทย

Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand

262390322016-st@rmutsb.ac.th , ppareerr.p@gmail.com

Received: April 25, 2022

Revised: August 22, 2022

Accepted: August 24, 2022

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ (๑) ศึกษาระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (๒) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ (๓) ศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน ๑๘๑ คน ผลการศึกษาพบว่า (๑) ระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (๒) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก และ (๓) การทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และด้านการยอมรับนับถือ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

\*นางสาวอารีรัตน์ พึ่งเนตร Miss Areerat Puengnet

\*\* รศ.ดร.ทรงวิทย์ เจริญกิจฉานลาภ Assoc.Prof.Dr.Songwit Charoenkitthanalap อาจารย์ที่ปรึกษา Advisor Independent Study

ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำหรับด้านการมีส่วนร่วม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**คำสำคัญ :** การทำงานเป็นทีม; ผลกระทบ; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; ธนาคารกสิกรไทย

## Abstract

The objectives of the study were as follows. (1) Study teamwork of employees of Kasikorn Bank in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. (2) Study the performance efficiency of employees of Kasikorn Bank in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. (3) Study teamwork affects the performance efficiency of employees of Kasikorn Bank in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The study is quantitative research by using the questionnaire as an instrument to collect data. The sample group used in this study were 181 employees of Kasikorn Bank in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The study found the following. (1) Teamwork of employees of Kasikorn Bank in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province at a high level (2) The performance efficiency of employees of Kasikorn Bank in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province at a high level. (3) Teamwork by the issue of open communication, shared goals, mutual trust, and acceptance affect the performance efficiency of employees of Kasikorn Bank in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. In contrast, participation does not affect the performance efficiency of employees of Kasikorn Bank in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province.

**Keywords :** Teamwork; Affects; Performance efficiency; Kasikorn Bank

## บทนำ

ปัจจุบันในประเทศไทยมีการพัฒนารูปแบบการบริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อให้ได้บริการที่ถูกรู้สึกว่า ซึ่งการบริการที่เป็นเลิศจะเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจเป็นการสะท้อนถึงผลลัพธ์ ทางธุรกิจ ในรูปแบบของผลกำไร ความชื่นชมของสังคม และเกิดแบรนด์ขององค์กรที่เป็นภาพลักษณ์ที่ดี ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถสร้างบริการที่โดดเด่นและแตกต่าง รวมทั้งสร้างความผูกพันในการให้บริการในระยะยาว สร้างประสบการณ์ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกตราตรึงใจได้ย่อมจะทำให้องค์กรนั้นได้ใจจากลูกค้าและรักองค์กรเราเสมือนเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน<sup>๑</sup>

<sup>๑</sup> พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, งานบริการออกแบอย่างไร, (กรุงเทพมหานคร : โปรดักทิวิตี้ เวิลด์, ๒๕๕๙), หน้า ๕๘.

ด้วยเหตุที่การบริการที่ดีเป็นสิ่งที่ยังบอกถึงคุณภาพขององค์กรในมิติคุณภาพในการบริการ ดังนั้น สำหรับคุณภาพในการบริการของธนาคาร ความสวยงามของที่ทำการของธนาคาร การจัดสัดส่วนของการบริการและการมีป้ายบอกอย่างชัดเจน การแต่งกายอย่างภูมิฐานของพนักงาน ความรวดเร็วของระบบคอมพิวเตอร์ ความถูกต้องของตัวเลขยอดเงิน มีเครื่องมือทันสมัยจัดไว้ครบครันสำหรับบริการ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องปรับยอดเงินในสมุดอัตโนมัติ เครื่องฝากเงิน เป็นต้น ต้องสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน สำหรับธนาคารพาณิชย์ที่เปิดกิจการมานาน มีชื่อเสียงมานาน มักจะได้ชื่อว่ามีคุณภาพของการบริการดีด้วยการตัดสินใจของผู้รับบริการ โดยดูจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แม้ผลประกอบการอาจจะออกมาไม่ดีผู้รับบริการก็ยอมรับได้ เช่น ผลตอบแทนจากการลงทุนในกองทุนรวมที่ได้รับจริงน้อยกว่าการคาดการณ์ไว้ในครั้งแรกที่เสนอขาย ผู้รับบริการก็อาจจะยอมรับได้ เพราะเห็นว่าทางธนาคารมีความสนใจ และมีการชี้แจงกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ต่างจากธนาคารพาณิชย์ที่เพิ่งเป็นที่รู้จักผู้รับบริการอาจรู้สึกตรงข้ามอย่างสิ้นเชิง อาจเป็นเพราะว่าการสื่อสารที่พนักงานมีให้กับผู้รับบริการยังไม่เข้าใจ ความทันสมัยและความคล่องตัวในการให้บริการยังไม่ดีพอ สิ่งเหล่านี้ทำให้คุณภาพบริการของธนาคาร ในสายตาของผู้รับบริการยังไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งด้วยความเป็นจริงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอาจไม่แตกต่างกัน เพียงแต่ผู้รับบริการไม่มีโอกาสรับรู้ว่าได้รับบริการที่ดีอย่างไร<sup>๒</sup> จากเดิมที่คิดว่าผู้ให้บริการควรเป็นผู้กำหนดและตัดสินคุณภาพของบริการ แต่กลับพบว่า ผู้ที่ได้รับประโยชน์หรือใช้ประโยชน์จากบริการคือ ผู้รับบริการและเมื่อพิจารณาร่วมกับแนวคิดทางการตลาด ซึ่งให้ความสำคัญแก่ความต้องการของลูกค้าผู้มารับบริการ ดังนั้น ผู้ที่ควรตัดสินว่าบริการมีคุณภาพหรือไม่ ควรจะเป็นผู้ที่มารับบริการนั่นเอง การที่จะให้ผู้รับบริการรับทราบและเกิดความประทับใจนั้น คุณภาพบริการที่ได้รับจะต้องเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคน การประเมินของผู้รับบริการนั้นจะประเมินตามคุณภาพของบริการที่ได้รับรู้เท่านั้น ไม่สำคัญว่าบริการจริง ๆ จะเป็นเช่นใด กระบวนการในการให้บริการจึงมีบทบาทมากในเรื่องของคุณภาพบริการ<sup>๓</sup>

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่จะมาใช้บริการของธนาคารได้อย่างครบวงจร เช่น บริการรับฝากเงิน บริการด้านการเงินระหว่างประเทศ บริการด้านสินเชื่อ บริการด้านการโอนเงิน การรับชำระค่าสินค้าและบริการ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์บริการด้านวานิชธนกิจ บริการ

<sup>๒</sup> ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, *การตลาดบริการ*, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๕๙), หน้า ๔๓.

<sup>๓</sup> ณัชชา มลิณฑานุช, “คุณภาพงานบริการวิสัยทัศน์ โรงพยาบาลราชวิถีตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ”, *วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต*, (มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๖๐), หน้า ๖๔.

ด้านธุรกิจ บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นต้น<sup>๕</sup> ธนาคารพาณิชย์การแข่งขันเพิ่มมากขึ้นในเรื่องการดำเนินกิจการทางการตลาดเพื่อรักษาลูกค้าและขยายฐานลูกค้าของธนาคาร เพื่อเพิ่มรายได้จากค่าธรรมเนียมจากการให้บริการเสริมให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การให้บริการบางชนิดไม่ได้จำกัดแค่ในวงของธุรกิจธนาคารพาณิชย์แต่ขยายตัวไปสู่ผู้ประกอบการอื่นด้วย โดยการแข่งขันเน้นทั้งการขยายฐานกลุ่มลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ (Corporate) และลูกค้ารายย่อย (SME's) ซึ่งธุรกิจหรือลูกค้ารายใหญ่ก่อให้เกิดรากฐานที่มั่นคงและทำให้ลูกค้ารายย่อยเกิดความเชื่อมั่นต่อธนาคารเสมือน ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ฉะนั้น ธนาคารจึงส่งเสริมรากฐานและการพัฒนาบุคลากรเพื่อการขยายฐานลูกค้ารายใหญ่ พร้อมกันนี้ยังได้ดำเนินการทางด้านข้อมูลลูกค้าให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าแบบเฉพาะกลุ่ม ประกอบกับยังได้มีขบวนการที่จะดำเนินการพัฒนาระบบข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจและพึงพอใจให้ลูกค้ารายย่อยด้วยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยความทันสมัยและเน้นเรื่องระบบรักษาความปลอดภัย การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำให้สอดคล้องกับชีวิตประจำวันของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าผู้ทำธุรกรรมทางการเงินมีความสะดวกปลอดภัยและง่ายขึ้น โดยธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สร้างจุดเด่นด้วยการขยายผลิตภัณฑ์และบริการ เพิ่มช่องทางการให้บริการอย่างครบวงจร ขยายขอบเขตขีดความสามารถให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มช่องส่วนแบ่งทางการตลาดของธนาคาร และลดต้นทุนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้กับธนาคาร

ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้กับนิคมอุตสาหกรรม ซึ่งมีพนักงานของโรงงานต่าง ๆ มากมายที่สามารถเป็นลูกค้าของธนาคารได้เป็นอย่างดี แต่เนื่องจากในบริเวณพื้นที่ดังกล่าว มีธนาคารพาณิชย์หลายแห่ง ซึ่งถือว่ามีการแข่งขันทางการตลาดค่อนข้างสูง ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการของธนาคาร สามารถสนองความต้องการของลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและบริการที่ดีที่สุดอย่างเสมอภาค ตลอดจนให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนถูกต้อง เป็นธรรม ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงแก่ลูกค้าเห็นคุณค่าและให้เกียรติลูกค้าอยู่เสมอ

การพัฒนาทีมงานสมาชิกในทีมงานจะต้องมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม เช่น มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีการสื่อความหมายที่ดีต่อกัน มีผู้นำกลุ่มที่ดี มีการกระจายงาน อย่างทั่วถึงตามความสามารถและความถนัดของแต่ละคน มีการร่วมกันแก้ปัญหา มีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อกัน มีการร่วมใจกันทำงานจนสำเร็จ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีการตัดสินใจโดยสมาชิกส่วนใหญ่ได้

<sup>๕</sup> อติคุณ คุรุชเดชะ, “คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี ๒) จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๖๑), หน้า ๕๙.

มีการยืดหยุ่นตามสถานการณ์ การตัดสินใจอาศัยข้อเท็จจริงเป็นหลัก<sup>๕</sup> การทำงานเป็นทีมที่ดี ประกอบด้วย การสื่อสารอย่างเปิดเผย การมีส่วนร่วม การมีเป้าหมายเดียวกัน ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และการยอมรับนับถือ<sup>๖</sup> จะเห็นได้ว่า การทำงานเป็นทีมจะนำไปสู่คุณภาพการบริการที่ดีและนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าในที่สุด

จากการที่การทำงานเป็นทีมเป็นส่วนหนึ่งการพัฒนาคุณภาพการบริการ ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงมีปัญหาจากการทำงานเป็นทีมของพนักงาน เช่น ปัญหาการสื่อสารกันน้อย ปัญหาการหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับความผิดพลาดที่ผ่านมา และใช้ประโยชน์จากความผิดพลาด ปัญหาความขัดแย้งกันในเรื่องของการความคิดเห็นและหารือกันในการที่สร้างสรรค์ ปัญหาไม่มีเวลาในการประชุมหารือกัน ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ทำให้ต่างคนต่างทำงาน และปัญหาขาดความสัมพันธ์อันดีกับทีมอื่น นอกจากนี้ มีปัญหาจากประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เช่น ปัญหาขาดความรู้สึกร่วมกันในการทำงานร่วมกัน จึงไม่ทุ่มเทและมุ่งมั่นในการทำงานให้กับทีมอย่างเต็มที่ ปัญหาการสื่อสารข้อมูลข่าวสารสู่ระดับล่าง ปัญหาการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันโดยตรงไปตรงมา ทำให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับการร้องเรียนถึงการทำงานของพนักงานอยู่เป็นประจำ

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยมาปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อลูกค้าที่มาใช้บริการรวมถึงสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นและเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
๒. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
๓. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

<sup>๕</sup> สมชาติ กิจยรรยง, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร : ประชุมช่าง, ๒๕๕๘), หน้า ๓๑.

<sup>๖</sup> ลำเทียน เผ่าอาจ, “การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูในโรงเรียนขยายโอกาส อำเภอเมืองตราด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด”, วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๙), หน้า ๗๔.

## วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน ๑๘๑ คน<sup>๗</sup>

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน ๑๘๑ คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane<sup>๘</sup> ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ ๙๙ ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสาขา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีแนวคำถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษามี เนื้อหาของแบบสอบถาม ประกอบด้วย ๔ ตอน ดังนี้ ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสาขา มีลักษณะเป็นแบบสำรวจตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ ๒ การทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และด้านการยอมรับนับถือ ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ ตอนที่ ๓ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ อาศัยมาตราวัดแบบ Likert Scale โดยกำหนดให้มีคำตอบ ๕ ตัวเลือก คือ ๑-๕ ซึ่งจะมีระดับการให้คะแนนแต่ละความคิดเห็น ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ ๕ คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	มีค่าเท่ากับ ๔ คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าเท่ากับ ๓ คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	มีค่าเท่ากับ ๒ คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ ๑ คะแนน <sup>๙</sup>

<sup>๗</sup> ธนาคารกสิกรไทย, รายงานประจำปี ๒๕๖๓, (กรุงเทพมหานคร : ธนาคารกสิกรไทย, ๒๕๖๓), หน้า ๑๘.

<sup>๘</sup> Taro Yamane, *Statistics : An Introductory Analysis*, (New York : Harper and Row, 1973), p 49.

<sup>๙</sup> บุญชม ศรีสะอาด, *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๕๕), หน้า ๘๒.

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีดังนี้

๑. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ๓ ท่าน ประกอบด้วย (๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมา ตรีมงคล (๒) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ สำราญ และ (๓) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญา รื่นสุข ตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ การครอบคลุมเนื้อหาการวิจัย ภาษาที่ใช้ ผู้วิจัยจะนำข้อเสนอแนะดังกล่าว ไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยพิจารณาค่าดัชนีระหว่าง ข้อคำถามกับวัตถุประสงค์งานวิจัย โดยเรียกว่า การหาค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) เมื่อได้ค่า IOC แล้ว หากค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ ๐.๕๐ แสดงว่าข้อคำถามนั้นตรงตามเนื้อหา ที่ศึกษา ถ้าค่า IOC ที่คำนวณได้น้อยกว่า ๐.๕๐ แสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่ตรงตามเนื้อหา ที่ศึกษา จากการคำนวณ พบว่า ค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๖

๒. ตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุง ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ มาทดสอบ เพื่อแสดงให้เห็นว่าเครื่องมือสามารถให้ผลการวัดคงที่แน่นอน ไม่ว่าจะวัดกี่ครั้งก็ตาม ผลที่ได้จะเท่าเดิมหรือใกล้เคียงกับค่าเดิม คือ ข้อคำถามส่งผลตรงตามเป้าหมายของสิ่งที่ต้องการวัด ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดอื่น ที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ ชุด แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นที่ได้ ระหว่าง ๐-๑ ถ้าใกล้ ๑ แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง ถ้าใกล้ ๐ แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นต่ำ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของคำถามทั้งฉบับ มีค่ามากกว่า ๐.๗๐ จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเที่ยงตรง จากการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของการทำงาน เป็นทีม เท่ากับ ๐.๙๗ และค่าความเชื่อมั่นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เท่ากับ ๐.๙๒

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

๑. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจง ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๒. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยอาศัยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เนื่องจากเป็นการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ๑ ตัวกับตัวแปรอิสระหลายตัว (ตั้งแต่ ๒ ตัวขึ้นไป) ตามสมมติฐาน ของการวิจัย ดังนี้ การทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการมีเป้าหมาย เดียวกัน ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ด้านการยอมรับนับถือ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยวิธีการ Stepwise



## ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับของผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

๑. ระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๑๒$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เป็นดังนี้

ระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๑๑$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ความคิดเห็นมากที่สุด คือ การติดต่อสื่อสารโดยตรงไปตรงมากับเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ ( $\bar{X} = ๔.๒๘$ ) รองลงมา คือ การแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผยเมื่อมีปัญหาอุปสรรค ( $\bar{X} = ๔.๒๓$ ) และการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของธนาคาร อย่างครบถ้วน ( $\bar{X} = ๔.๑๘$ ) ตามลำดับ

ระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๑๔$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ความคิดเห็นมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนการบริหารงาน ( $\bar{X} = ๔.๒๕$ ) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อบกพร่องในการทำงาน ( $\bar{X} = ๔.๒๓$ ) และการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ( $\bar{X} = ๔.๑๖$ ) ตามลำดับ

ระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๑๕$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ความคิดเห็นมากที่สุด คือ การยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = ๔.๒๙$ ) รองลงมา คือ การร่วมกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = ๔.๑๗$ ) และการมีความเข้าใจในทิศทางการทำงานอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = ๔.๑๕$ ) ตามลำดับ

ระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๐๔$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความไว้วางใจซึ่งกันและกันกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = ๔.๒๐$ ) รองลงมา คือ การมีอิสระในการทำงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = ๔.๑๒$ ) และการมีความเชื่อมั่นว่าเพื่อนร่วมงานจะช่วยแก้ปัญหาในการทำงานได้ ( $\bar{X} = ๔.๐๙$ ) ตามลำดับ

ระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๑๖$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ความคิดเห็นมากที่สุด คือ การให้เกียรติซึ่งกันและกันกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = ๔.๒๕$ ) รองลงมา คือ การเคารพในบทบาทและหน้าที่ของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = ๔.๑๗$ ) และการยอมรับความรู้ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = ๔.๑๓$ ) ตามลำดับ



๒. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๑๑$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ การพัฒนา การทำงานโดยใช้รูปแบบการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ ( $\bar{X} = ๔.๓๑$ ) รองลงมา คือ การเริ่มงาน และเลิกทำงานตรงตามระเบียบที่ธนาคารกำหนด ( $\bar{X} = ๔.๒๓$ ) และการร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานทำให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น ( $\bar{X} = ๔.๒๗$ ) ตามลำดับ

๓. การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานของการวิจัยที่ ๑ การทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผยมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ( $\beta = ๐.๒๔, p < ๐.๐๕$ ) หมายความว่า การทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผยมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นว่ายอมรับสมมติฐานที่ ๑

สมมติฐานของการวิจัยที่ ๒ การทำงานเป็นทีมด้านการมีส่วนร่วมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านการมีส่วนร่วม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นว่าปฏิเสธสมมติฐานที่ ๒

สมมติฐานของการวิจัยที่ ๓ การทำงานเป็นทีมด้านการมีเป้าหมายเดียวกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ( $\beta = ๐.๓๒, p < ๐.๐๕$ ) หมายความว่า การทำงานเป็นทีมด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นว่ายอมรับสมมติฐานที่ ๓

สมมติฐานของการวิจัยที่ ๔ การทำงานเป็นทีมด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ( $\beta = ๐.๕๖, p < ๐.๐๕$ ) หมายความว่า การทำงานเป็นทีม ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นว่ายอมรับสมมติฐานที่ ๔

สมมติฐานของการวิจัยที่ ๕ การทำงานเป็นทีมด้านการยอมรับนับถือมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านการยอมรับนับถือมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ( $\beta = ๐.๖๕, p < ๐.๐๕$ ) หมายความว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการยอมรับนับถือ มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นว่ายอมรับสมมติฐานที่ ๕

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน = ๑.๒๗ + ๐.๒๔ (ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย) + ๐.๓๒ (ด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน) + ๐.๕๖ (ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน) + ๐.๖๕ (ด้านการยอมรับนับถือ)

## ผลการวิจัย

การศึกษามีบทสรุป ดังนี้

๑) ระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก

๒) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก

๓) การทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และด้านการยอมรับนับถือ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำหรับด้านการมีส่วนร่วม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## ข้อเสนอแนะ

การศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผยมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้น ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรส่งเสริมให้พนักงานสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ แสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผยเมื่อมีปัญหาอุปสรรค และได้รับข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างครบถ้วน

๒. จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการมีเป้าหมายเดียวกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้น ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรส่งเสริมให้พนักงานยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ร่วมกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และการมีความเข้าใจในการทำงานอย่างชัดเจน

๓. จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกันและมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้น ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการทำงานที่รับผิดชอบ และมีความเชื่อมั่นว่าเพื่อนร่วมงานจะช่วยแก้ปัญหาในการทำงานได้

๔. จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการยอมรับนับถือมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้น ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรส่งเสริมให้พนักงานให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน เคารพในบทบาทและหน้าที่ของเพื่อนร่วมงาน และยอมรับความรู้ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน

## วิจารณ์

๑. การทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ผลการวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นว่ายอมรับสมมติฐานที่ ๑ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การสื่อสารในองค์กรนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้รับทราบและเข้าใจถึงเจตนา ความต้องการปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ท่าทีความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ในการปฏิบัติงาน การอธิบายในด้านภาพรวม รายละเอียด วัตถุประสงค์เหตุผลเป้าหมายและผลงาน การนัดหมาย ต่อรองทางธุรกิจ และเรื่องอื่นๆ ทุกเรื่อง จึงไม่เป็นที่ต้องสงสัยว่าผู้บริหารจัดการ และผู้นำนั้นจำต้องตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของการสื่อสารในฐานะที่เป็นดัชนีที่ได้บ่งชี้ที่สำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น การสื่อสารอย่างเปิดเผย จึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ<sup>๑๐</sup> ได้ทำการศึกษาเรื่อง ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย (Beta= ๐.๑๗๐) ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๒. การทำงานเป็นทีม ด้านการมีส่วนร่วม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นว่าปฏิเสธสมมติฐานที่ ๒ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความรับผิดชอบและภารกิจที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงมีปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น ปัญหาขาดความรู้สึกร่วม

<sup>๑๐</sup> ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ, ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม), (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ๒๕๕๖), หน้า ๘๐.

ส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน ปัญหาการสื่อสารข้อมูลข่าวสารสู่ระดับล่าง ปัญหาการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันโดยตรงไปตรงมา จึงไม่ทุ่มเทและมุ่งมั่นในการทำงานให้กับทีมอย่างเต็มที่ ดังนั้นการมีส่วนร่วม จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธาสนี อาภาศิริกุล<sup>๑๑</sup> ได้ทำการศึกษาเรื่อง ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่าการทำงานเป็นทีม ด้านการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิผลทีมงาน

๓. การทำงานเป็นทีม ด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ผลการวิเคราะห์นั้นแสดงให้เห็นว่ายอมรับสมมติฐานที่ ๓ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การมีเป้าหมายเดียวกัน เป็นการร่วมกันทำงานของสมาชิก โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันจะทำอะไร แล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน การมีเป้าหมายเดียวกันมีความสำคัญในทุกองค์การการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ดังนั้น การมีเป้าหมายเดียวกัน จึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธาสนี อาภาศิริกุล<sup>๑๒</sup> ได้ทำการศึกษาเรื่อง ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิผลทีมงาน

๔. การทำงานเป็นทีม ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ผลการวิเคราะห์นั้นแสดงให้เห็นว่ายอมรับสมมติฐานที่ ๔ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความมั่นใจ ความไว้วางใจจะช่วยลดความไม่แน่นอน ลดความเสี่ยงและเพิ่มความระมัดระวังของกระบวนการความคิดในการตอบสนองอย่างทันทีทันใดที่มีต่อผู้นาองค์การ ดังนั้น ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน จึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา เกอแอสละ<sup>๑๓</sup> ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน

<sup>๑๑</sup> สุธาสนี อาภาศิริกุล, ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัท เอกชน ในกรุงเทพมหานคร, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๖๐), หน้า ๖๑.

<sup>๑๒</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖๕.

<sup>๑๓</sup> วาสนา เกอแอสละ, การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ๒๕๖๑), หน้า ๕๕.

ต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ผลการวิจัยพบว่าการทำงานเป็นทีม ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์

๕. การทำงานเป็นทีม ด้านการยอมรับนับถือ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ผลการวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นว่ายอมรับสมมติฐานที่ ๕ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การสร้างการยอมรับนับถือภายในองค์กร เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ ตอบโต้ระหว่างบุคคล เพื่อความรู้จักกัน เพื่อให้ได้ซึ่ง ความรักใคร่ความเข้าใจ อันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกันของบุคคลรวมทั้งสังคม ให้เกิดการปรับตัวกับสังคมยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เคารพในสิทธิผู้อื่น รู้จักการให้และการยอมรับซึ่งกันและกัน ดังนั้น การยอมรับนับถือ จึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธาสิณี อาภาศิริกุล<sup>๑๔</sup> ได้ทำการศึกษาเรื่อง ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิผลทีมงาน

## บรรณานุกรม

- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ๒๕๕๖.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๕๙.
- ณัชชา มิลินทานุช. “คุณภาพงานบริการวิสัญญี โรงพยาบาลราชวิถีตามความคาดหวังและการรับรู้  
ของผู้รับบริการ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล,  
๒๕๖๐.
- ธนาคารกสิกรไทย. รายงานประจำปี ๒๕๖๓. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารกสิกรไทย, ๒๕๖๓.
- บุญชม ศรีสะอาด. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๕๕.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. งานบริการออกแบบอย่างไร. กรุงเทพมหานคร : โปรดักทีฟ ดีเวลด์, ๒๕๕๙.
- ลำเทียน เผ่าอาจ. "การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูในโรงเรียนขยายโอกาส อำเภอเมืองตราด  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด". วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริหาร  
การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๙.

<sup>๑๔</sup> สุธาสิณี อาภาศิริกุล, ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัท เอกชน  
ในกรุงเทพมหานคร, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๖๐), หน้า ๖๙.

วาสนา เกอแอสละ. การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ๒๕๖๑.

สมชาติ กิจยรรยง. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : ประชุมช่าง, ๒๕๕๘.

สุธาณี อากาศิธิกุล. ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัท เอกชน ในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๖๐.

อดิษฐ์ ครุฑเดชะ. “คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี ๒) จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๖๑.

Taro Yamane. *Statistics : An Introductory Analysis*. New York : Harper and Row, 1973.