

การทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย
สำนักงานในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

Teamwork and work engagement affecting service efficiency.
Of Kasikornbank office in Ratburana district Bangkok

จอมทัพ กลิ่นสุบรรณ
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Chomtup Klinsuban
Email: 6314155025@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Management
Ramkhamhaeng University
Corresponding Author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรีบูรณะกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ (2)เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรีบูรณะกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ0.994 ตัวอย่างจำนวน 200 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าผลการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญมากต่อการทำงานเป็นทีมความผูกพันในการทำงานและประสิทธิภาพในการบริการ

นอกจากนี้ การทดสอบสมมติฐานพบว่าการทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ตามลำดับ

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม ความผูกพันในการทำงาน ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย

Abstract

The purposes of this study aimed to (1) To survey and summarize the opinions of Kasikorn Bank employees, offices in Rat Burana District, Bangkok toward teamwork and work engagement that affect service efficiency (2) To analyze and summarize the influence of teamwork and work commitment on service efficiency of employees of Kasikorn Bank offices in Rat Burana District, Bangkok., the administered questionnaire with the reliability value of 0.994 and approved content validity by the experts were employed for data collection. The 200 samples were randomly selected by using the convenient sampling method. Both descriptive and inferential statistics were applied including percentage calculation, frequency, mean, standard deviation, as well as multiple regression analysis. The Hypothesis testing was performed at 0.05 level of statistical significance.

The research findings were revealed that the average respondents perceived that teamwork work engagement and service efficiency were strongly important to the organization.

In addition, hypothesis testing revealed that Teamwork and work engagement affected Service Efficiency of Kasikorn Bank Office in Rat Burana District Bangkok greater than the work engagement variable, respectively.

บทนำ

ปัจจุบันการทำงานเป็นทีมและความผูกพันองค์กรมีนัยยะสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กร และองค์การให้ความสำคัญกับบุคคลากรที่จะสร้างทัศนคติให้มีการรับรู้ยากถ่องแท้และเข้าใจถึงความหมายอย่างแท้จริงเพื่อทำให้องค์การได้พนักงานที่ทุ่มเทกำลังกาย ตั้งใจ และร่วมมือร่วมใจเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพให้กับองค์กร อีกทั้งยังผลักดันและขับเคลื่อนให้องค์การไปสู่เป้าหมาย ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ในสถานการณ์ปัจจุบันนี้ เนื่องจากมีความหลากหลายและแตกต่างทางสังคมและความคิด อีกทั้งสื่อออนไลน์ต่างๆที่สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลและเนื้อหาได้โดยง่าย ทำให้สามารถสร้างการรับรู้และทัศนคติในการทำงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและความผูกพันองค์กรทำให้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

การที่จะให้องค์การอยู่ได้อย่างยั่งยืนนั้นต้องอาศัยปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรคือความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรมีความรักความภาคภูมิใจความเอาใจใส่ต่อองค์กรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งมีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเต็มใจและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป (ธนันท์ทะสุใจ, 2549 : 9) ส่วนปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไปหรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้นั้นดีแค่ไหน ดังนั้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้(สมพิศ สุขแสน, 2556) 1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือ คนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) 2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เผลอเผลอจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร 3) ความรู้หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานที่รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเององค์กรผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น 4) ประสพการณ์หมายถึง การรอบรู้หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว 5) ความคิดสร้างสรรค์หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ดีชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเพื่อจะให้เกิดความชัดเจนกับธนาคารกสิกรไทยสำนักงานราชบุรี บรณะ กรุงเทพมหานคร ที่จะนำไปสู่ผลสรุปของการศึกษาที่ว่าการทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสำนักงานราชบุรี บรณะ กรุงเทพมหานคร และการพัฒนาองค์กร ผู้วิจัยได้นำเสนอปัญหาของการวิจัยของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. พนักงานธนาคารกสิกรไทยให้ระดับความคิดเห็นอย่างไรการทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการหรือไม่ในลักษณะใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานที่และประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสำนักงานราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมและความผูกพันที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ขอบเขตของเนื้อหา

เนื้อหาของงานวิจัยเกี่ยวข้องกับการศึกษาการทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังศึกษาถึงอิทธิพลระหว่างตัวแปรต้น ซึ่งได้แก่ (1) การทำงานเป็นทีม(2) ความผูกพันในการทำงาน และตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อองค์การหน่วยงานและบุคคลที่ได้นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้

1. องค์การและหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานครโดยที่องค์การและหน่วยงานจะนำไปใช้ในเรื่องการทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

2. บุคคลที่สนใจ ได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลวิชาชีพต่างๆ โดยที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ อาทิ

2.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลการศึกษาให้มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น หรือนำไปใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น

2.2 นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือเพิ่มรายละเอียดของการศึกษาที่สนใจอยู่ในขณะนั้นให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

2.3 นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้ และทักษะให้กับการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. กลุ่มนักวิชาการ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ดังนี้

3.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่

3.2 นำไปใช้เป็นข้อมูลในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนมากขึ้น

3.3 เป็นการขยายความรู้ และเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่อธิบายถึงตัวแปรที่ทำการศึกษานี้ให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น ในลักษณะของอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรแนวคิดและทฤษฎี

1. การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

1.1 การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม

Richard Hackman (2002) ได้อธิบายหลักในการทำงานเป็นทีมว่า ทีมที่แท้จริงมีคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ ภารกิจของทีม ขอบเขตการทำงานที่ชัดเจนการมอบหมายอำนาจในการบริหารจัดการ กระบวนการทำงานของทีมอย่างชัดเจน และการมีสมาชิกอยู่ภายในช่วง เวลาหนึ่ง ๆ ที่เหมาะสม

ไพโรจน์ บาลัน (2551) ให้ทัศนะว่า ทีมอาจมีภารกิจและเป้าหมายเฉพาะของแต่ละทีมเป็นตัวขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ แต่ทีมจะมีลักษณะทั่ว ๆ ไปในการทำงานที่เหมือนกัน คือ ทีมจะตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนและทำตามเป้าหมายที่วางไว้ให้ได้มีความเห็นพ้องต้องกันในแนวทางดำเนินโครงการ พัฒนาระบวนการทำงานให้สำเร็จลุล่วงถ่ายทอดและฝึกฝนทักษะซึ่งกันและกัน การดำเนินงานตามกระบวนการที่วางไว้ ประเมินและแก้ไขกระบวนการให้ถูกต้อง โดยพิจารณาจากผลการชี้วัดและการวิเคราะห์สื่อสารให้สมาชิกในทีม และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ

Parker (2001) ได้กล่าวว่า กลุ่มบุคคลที่มีเป้าหมายร่วมกัน และเชื่อมั่นว่าวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายหรือทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ คือการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม โดยจะต้องมีความสัมพันธ์ พึ่งพาอาศัยกันในระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเสร็จสมบูรณ์

วารภรณ์ตระกูลสฤษฎี(2550) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม คือการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มารวมตัวกัน มีความพร้อมสำหรับการเข้ามาทำงาน โดยจะปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีเป้าหมาย หรือภารกิจที่ต้องทำเช่นเดียวกัน ดังนั้น จึงร่วมคิดตัดสินใจ และปฏิบัติงานด้วยกัน พึ่งพาอาศัยคอยแนะนำ ช่วยเหลือกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการติดต่อประสานงานกัน รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน

จากการให้ความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ การทำงานเป็นทีมหมายถึง กระบวนการทำงานในองค์กรโดยมีสมาชิกตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป มาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงสมาชิกทุกคนมีบทบาทในการช่วยดำเนินงาน การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การตัดสินใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น สนับสนุนช่วยเหลือกัน ใช้ทักษะประสบการณ์ทำงานอย่างเต็มความสามารถ และมีความรับผิดชอบต่อผลของงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ และพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในการทำงาน

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคาภกุล (2556) ความผูกพันขององค์กร (Employee Engagement) คือการเสริมสร้างให้บุคลากรภายในองค์กรให้มีระดับความเป็นเจ้าของหรือความมีส่วนร่วม ในองค์กรให้สูงขึ้นเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

โสมย์สิริ มูลทองทิพย์ (2556 :12) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกของกลุ่มสมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรทราบถึงเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กร และยินดีเสียสละมุ่งมั่นร่วมมือกันที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปถึงเป้าหมาย

วารารักษ์ สีเลศพันธ์ (2557:11) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความสัมพันธ์ของพนักงานกับองค์กร โดยความรู้สึกที่ดียอมรับ ความเต็มใจและทุ่มเท ทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่และพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2557:16) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นและเป็นไปในทิศทางที่ดีโดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงาน การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกขององค์กรและบุคคลที่มีความผูกพัน ต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ

จากการให้ความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่อนจะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

1.3 การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

อนันท์ งามสะอาด (อ้างถึงใน สุภาภรณ์ ประชุมชั้น, 2557, 31) ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึงกระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้คือ ประหยัดได้แก่ประหยัดต้นทุน ประหยัด ทรัพยากร และประหยัดเวลา เสร็จทันตามกำหนดเวลา และมีคุณภาพซึ่งพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้าหรือวัตถุดิบมีการคัดสรรอย่างดีมีกระบวนการดำเนินงานกระบวนการผลิตที่ดีและมีผลผลิต (Output) ที่ดี

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ที่บรรลุผลตามที่ต้องการและตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถประหยัดและลดการสูญเสียของทรัพยากรต่างๆในการดำเนินกิจกรรมที่มุ่งผลิตผลลัพธ์ โดยมีสัดส่วนของต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าในการลงทุนน้อยที่สุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างทันต่อสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่า โดยอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้อง ด้านบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงด้านการจัดการ จนได้ผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ตามเงื่อนไขของเป้าหมาย ถูกต้องรวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจขององค์กร

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน พร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร งานที่ทำงานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

จากการให้ความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัด

2. การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะการส่งอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

2.1 อิทธิพลระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการให้บริการ

นาฏยา สุวรรณศิลป์และกล้าหาญ ณ น่าน (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1. ด้านความไว้วางใจ
2. ด้านการสื่อสารแบบเปิด
3. ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของเป้าหมาย
4. ด้านการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน
5. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์
6. ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน

ปัทมาวรรณ จินดารักษ์ (2560) ได้กล่าวถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้

กัญญารัตน์ ประเสริฐธนกกุล (2563) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล ไว้ดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่จะให้คนในองค์กรมีความรู้สึกอยากทำงาน ตัวการสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศ หรือเงื่อนไขในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด
2. การใช้ข้อมูลที่ได้รวบรวมมา กำหนดกิจกรรม เพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น การวัดว่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้นโดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลได้กับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้น
3. กำหนดระบบ การให้ค่าตอบแทน การประเมินของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน
4. การกำจัดอุปสรรคที่ไปขัดขวางการบริหารงาน ควรแจ้งให้พนักงานปฏิบัติกรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักการณ์นโยบาย
5. การประเมินที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์กรจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐานการวัดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร ค่าใช้จ่าย การเจริญเติบโต และอื่นๆ ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลา

2.2 อิทธิพลระหว่างความผูกพันในการทำงานกับประสิทธิภาพการให้บริการ

Certo (2007 อ้างถึงใน อรสุตา ดุสิตรัตน์กุล, 2557) ได้ให้คำนิยามของความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่าประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการการใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ซึ่งประสิทธิผลจะมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ(Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถไปถึงให้ถึงเป้าหมายได้โดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างต่ำและคุ่มค่าที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย(Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุดอาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)”

John D.Millet (1954 อ้างถึงใน ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557) ได้กล่าวถึงความหมายของความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพไว้ว่า การร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่นการ

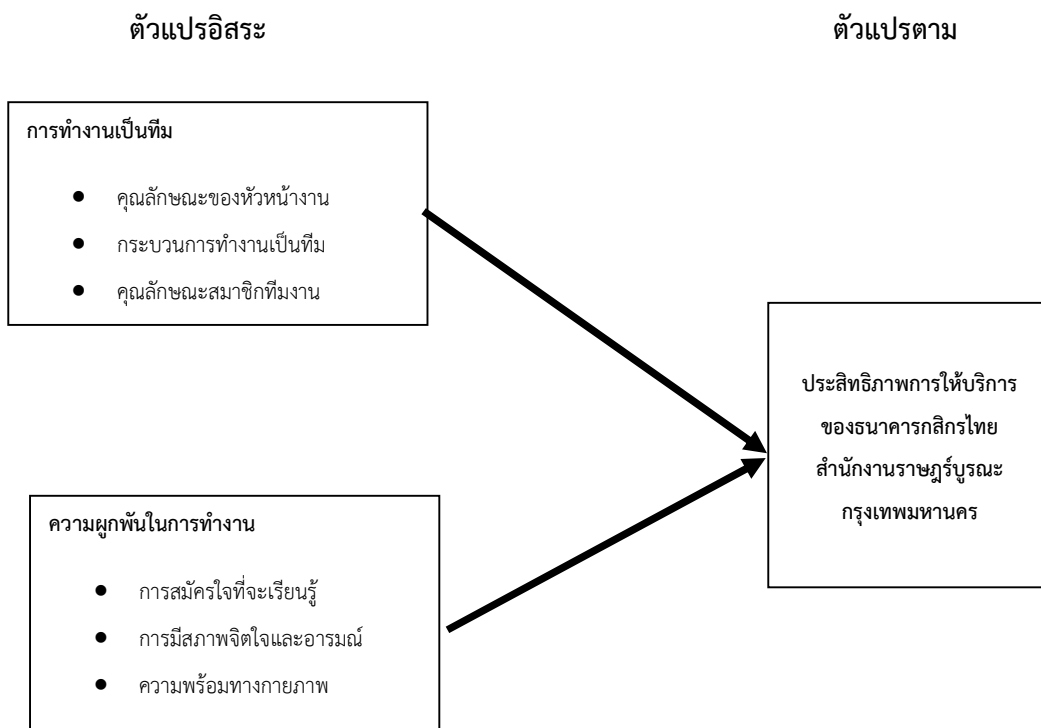
ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (2553) ได้กล่าวถึงความหมายของความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพไว้ว่า การทำงานด้วยความทุ่มเท เสียสละ เพื่อให้เสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานได้เร็วและได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงาน ที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

สมมุติฐานที่ 1 การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ธนาครกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรีบวรณะ กรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานที่ 2 ความผูกพันในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ธนาครกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรีบวรณะ กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 1 : เส้นทางการสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองและ/หรือได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่างๆอาทิผู้ที่มีความสนิทใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่น เป็นต้นความรู้และความเข้าใจดังกล่าวส่งผลให้ประชากรสามารถให้ข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากร ได้แก่เป็นบุคลากรของที่

ธนาคารกสิกรไทยที่ประจำอยู่ ณ สำนักงานต่างๆในเขตราชบุรีบูรณะ และอาศัยอยู่ในบริเวณกรุงเทพมหานคร จำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นมีทั้งสิ้น 2,345 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 มีนาคม 2566)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างหมายถึงตัวแทนของประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาเนื่องจากขนาดของประชากรที่มีขนาดใหญ่ และผู้วิจัยจะใช้ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงกับประชากรของการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติดังกล่าวดังต่อไปนี้

2.1 ทบทวนคุณสมบัติของประชากรที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น

2.2 ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

2.3 การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการแจกแบบสอบถามโดยใช้แอปพลิเคชันสำเร็จรูป

2.4 โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์เท่านั้น จำนวน 200 ชุด และได้รับความร่วมมือในการตอบกลับจำนวน 200 ชุดจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณจากสูตร Yamane (1967) ที่แสดงไว้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ในที่นี้ n= จำนวนหรือขนาดของตัวอย่าง

Z= ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 เท่ากับ 1.96

e= ค่าความคลาดเคลื่อนของจำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

เนื่องจากจากกลุ่มประชากร ∞ จะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

ผู้วิจัยจะใช้จำนวน 200 ตัวอย่าง เนื่องจากมีเวลาจำกัด

3. เครื่องมือในการศึกษา

3.1 คำถามที่อยู่ในแบบสอบถาม เกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ศึกษาทุกตัวและทุกประเภทรูปนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย

3.1.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งได้แก่ การทำงานเป็นทีมและความผูกพัน

ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

3.1.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการศึกษามาก่อน

3.1.3 คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ

3.1.4 คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

3.2 องค์ประกอบของเครื่องมือ

ส่วนที่1เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์และความคิดเห็นทั่วไปที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบ

แบบสอบถามได้แก่เพศอายุระดับการศึกษาคำถามเกี่ยวกับความเห็นทั่วไปจำนวนทั้งสิ้น3ข้อลักษณะของคำถามในส่วนที่1นี้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิดแบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมีทั้งคำตอบที่เลือกตอบข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุดและคำตอบที่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลมีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่องการทำงานเป็นทีมมีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่องความผูกพันในการทำงานมีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 22 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการมีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 17 ข้อ

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5 เป็นคำถามชนิดปลายปิดแบบแบ่งระดับคะแนน โดยค่าคะแนนที่น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 และค่าคะแนนที่มากที่สุดมีค่าเท่ากับ 5

4. ประเภทของสถิติที่ใช้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์และอธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามและความคิดเห็นทั่วไป ซึ่งใช้มาตรวัดนามบัญญัติและมาตรจัดอันดับ

4.1.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็นของตัวอย่างในเรื่องการทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ในรูปของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรต้นที่ใช้มาตรวัดอันดับและตัวแปรตามที่ใช้มาตรวัดอันดับ ผู้วิจัยได้เลือกใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression on Analysis)

5. การแปลผลค่าสถิติ

5.1. ค่าเฉลี่ยความสำคัญการทำงานเป็นทีมแปลผลได้ว่า

1.00 – 1.80 แปลผลได้ว่า ความสำคัญน้อยที่สุด

1.81 – 2.61 แปลผลได้ว่า มีความสำคัญน้อย

2.62 – 3.42 แปลผลได้ว่า ความสำคัญปานกลาง

3.43 – 4.23 แปลผลได้ว่า ความสำคัญมาก

4.24 – 5.00 แปลผลได้ว่า ความสำคัญมากที่สุด

5.2. ค่าเฉลี่ยความสำคัญความผูกพันในการทำงานแปลผลได้ว่า

1.00 – 1.80 แปลผลได้ว่า ความสำคัญน้อยที่สุด

1.81 – 2.61 แปลผลได้ว่า มีความสำคัญน้อย

2.62 – 3.42 แปลผลได้ว่า ความสำคัญปานกลาง

3.43 – 4.23 แปลผลได้ว่า ความสำคัญมาก

4.24 – 5.00 แปลผลได้ว่า ความสำคัญมากที่สุด

5.3. ค่าเฉลี่ยความสำคัญประสิทธิภาพการให้บริการแปลผลได้ว่า

1.00 – 1.80 แปลผลได้ว่า ความสำคัญน้อยที่สุด

1.81 – 2.61 แปลผลได้ว่า มีความสำคัญน้อย

2.62 – 3.42 แปลผลได้ว่า ความสำคัญปานกลาง

3.43 – 4.23 แปลผลได้ว่า ความสำคัญมาก

4.24 – 5.00 แปลผลได้ว่า ความสำคัญมากที่สุด

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ (คุณลักษณะของหัวหน้าทีม ,กระบวนการทำงานเป็นทีม, คุณลักษณะของสมาชิกในทีม) อยู่ในระดับสำคัญมาก มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ มัลลิกา วิชุกรอิงครต (2553) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาร่วมกันทำกิจกรรม โดยมีเป้าหมายเดียวกัน และใช้ทักษะ ประสพการณ์ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถร่วมกัน คอยช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีการประสานงาน ระหว่างสมาชิกในทีมเป็นอย่างดี เพื่อแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคต่างๆ และพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ นาฎยา สุวรรณศิลป์และกล้าหาญ ณ น่าน (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงานกลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์:การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่าองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของทีมงานสามารถแบ่งออกเป็น 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การสื่อสารแบบเปิด ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของเป้าหมายความไว้วางใจ การมีมนุษยสัมพันธ์ การยอมรับนับถือซึ่งกันและกันและการมีส่วนร่วมในการทำงานซึ่งทุกองค์ประกอบสามารถร่วมกันอธิบายการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สามารถทำนายได้ 79.56%

ผลการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญต่อความผูกพันในการทำงานอยู่ในระดับที่สำคัญมาก มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ศศิวิมล ทูมวัน (2560 :27) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้ ทัศนคติ ความจงรักภักดีของบุคคลและพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงต่อองค์กรที่ตนอยู่ โดยยอมรับ จุดมุ่งหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรและต้องการอยู่กับองค์กรตลอดไปและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ศึกษาความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะมีความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ สถานะ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงานหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันจะมีความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

ผลการศึกษาที่พบว่าการทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ปัทมาวรรณ จินดารักษ์ (2560) ได้กล่าวถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้ และแนวคิดของ ศาสตรศิลป์ ทองแรง (2557) อธิบายว่า ความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ร่วมคิดร่วมทำ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้เกิดการดำเนินงานที่เหมาะสมโดยมีการประสานงานให้เกิดความร่วมมือ ความสามัคคีสร้างความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จ

ตารางที่ 1 : ความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลกระทบระหว่างการทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิทธิพล	b	beta	t	P-Value (Sig)
การทำงานเป็นทีม	0.96	0.78	12.48	0.00*
ความผูกพันในการทำงาน	0.11	0.08	1.32	0.18

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสำนักงานราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

ค่าสถิติ : R-square = 0.72, df = 2 , 203 , F = 258.49, P ≤ 0.01*

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อ 1 การที่ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรีบูรณะต้องการให้เกิดประสิทธิภาพที่บรรลุเป้าหมายได้นั้น ปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานได้ต่อไป คือ การทำงานเป็นทีม

ข้อ 2 ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องคุณลักษณะของหัวหน้าทีม ควรพิจารณาให้มีความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่ เป็นผู้นำที่มีความยุติธรรม เป็นผู้นำที่มีความสามารถในการวางแผนงาน และเป็นผู้นำที่พร้อมจะเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์เป็นสามลำดับแรก

ข้อ 3 ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องกระบวนการทำงานเป็นทีม ควรพิจารณาให้มีความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่ กระบวนการทำงานมีแผนงานและเป้าหมายที่ชัดเจนปฏิบัติได้ กระบวนการสามารถปรับปรุงและพัฒนาได้ตามสถานการณ์ และกระบวนการสามารถนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในทีม เป็นสามลำดับแรก

ข้อ 4 ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องคุณลักษณะของสมาชิกในทีมควรพิจารณาให้มีความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่ มีวินัยและความรับผิดชอบเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายพร้อมกัน คิดถึงประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกันเมื่องานสำเร็จ และสร้างแรงจูงใจร่วมกันเพื่อให้ผลงานของทีมเป็นที่ยอมรับ เป็นสามลำดับแรก

ข้อ 5 ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องการสมัครใจที่จะเรียนรู้ควรพิจารณาให้มีความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่ ท่านมักจะรับฟังประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำมาเป็นแบบอย่างในการทำงานและแก้ปัญหา ท่านคิดว่าการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นจะนำไปสู่การทำงานที่ดีกว่าเดิม และท่านมักจะติดตามข่าวสารความรู้เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เพิ่มขึ้น เป็นสามลำดับแรก

ข้อ 6 ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องความพร้อมทางกายภาพควรพิจารณาให้มีความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่ ทุ่มหาความสามารถให้กับงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ เปิดโอกาสตนเองกับการได้ทำงานใหม่ๆ เป็นสามลำดับแรก

ข้อ 7 ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องความพร้อมทางกายภาพควรพิจารณาให้มีความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่ ทุ่มหาความสามารถให้กับงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ เปิดโอกาสตนเองกับการได้ทำงานใหม่ๆ เป็นสามลำดับแรก

ข้อ 8 ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพนั้นสิ่งที่ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรีควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่ ความพร้อมทางกายภาพ การมีสภาพจิตใจและอารมณ์ และการสมัครใจที่จะเรียนรู้ เป็นสามลำดับแรก

ข้อ 9 ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพในการวางแผนควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่ บุคคลกรมีการทบทวนแผนงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ เปิดโอกาสตนเองกับการได้ทำงานใหม่ๆ เป็นสามลำดับแรก

ข้อ 10 ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพในการตัดสินใจ ควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่ การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจ บุคคลกรมีการนำทางเลือกที่ได้เลือกไว้ไปปฏิบัติให้เกิดผล การเสนอความคิดเห็นเพื่อตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมเป็นสามลำดับแรก

ข้อ 11 ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา ควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางแก้ไขเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่จะต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น มีการเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหา และการปฏิบัติตามแนวทางแก้ไขปัญหาที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายการเสนอความคิดเห็นเพื่อตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมเป็นสามลำดับแรก

ข้อ 12 แม้ว่าความผูกพันต่อองค์กร จะไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการแต่ก็มีหลายประเด็นที่องค์กรควรพิจารณาได้แก่ ด้านการสมัครใจที่จะเรียนรู้, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ด้านการมีสภาพจิตใจและอารมณ์, ด้านความพร้อมทางกายภาพ ที่ควรให้ความสนใจต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

- 1.1 ประเด็นที่พบว่าไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ
 - 1.1.1. ผลการศึกษาที่พบว่าตัวแปรต้นไม่ส่งผลต่อตัวแปรตามสาเหตุที่ไม่สอดคล้องอาจเนื่องมาจาก
 - จำนวนตัวอย่างที่ยังไม่มากพอ เพราะมีเวลาจำกัด
 - สภาพแวดล้อมในขณะทำการศึกษา เช่น บรรยากาศในขณะที่ให้ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อตัวแปรที่ศึกษาและต้องมีการนำมาศึกษาเพิ่มเติมในงานวิจัยครั้งต่อไป
 - 1.1.2. ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ เพื่อขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้นซึ่งจะได้สรุปเป็นภาพรวมของประชากรที่ ได้ชัดเจนเพิ่มมากขึ้นกว่าประชากรกลุ่มใหญ่ มีความคิดเห็นอย่างไร
- 1.2. ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่

- 1.2.1. เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่มาก่อนหน้านั้น
- 1.2.2. เพื่อค้นหาสาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษาบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้า
- 1.3. ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกสถิติอื่นๆ ที่ทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชนันท์ทะสุใจ (2549) ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักศาลยุติธรรม ประจำภาค 5

สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ไพโรจน์ บาลัน (2551). ทักษะการบริหารทีม

วารกรณ์ตระกูลสถิตย์(2550) การทำงานเป็นทีม

พิสิทธิ์พิพัฒน์โกคากุล. (2556). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ

โสมย์สิริ มูลทองทิพย์ (2556 :12) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอดำรงวิทยาคาร

วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์ (2557) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน

ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2557 ปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสพการณ์ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท เอฟ-เทค เอ็มเอฟจี. (ไทยแลนด์) จำกัด (สำนักงานใหญ่)

อนันท์ งามสะอาด (อ้างอิงใน สุภาภรณ์ ประชุมชั้น, 2557)การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7

นาฎยา สุวรรณศิลป์และกล้าหาญ ณ น่าน (2562) การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน: กรณีศึกษา กลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์

ปัทมาวรรณ จินดารักษ์ (2560) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา

Certo (2007 อ้างอิงใน อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล, 2557) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง

John D.Millet (1954 อ้างอิงใน ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557) รายงานวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ของเทศบาลนครสงขลา

สมใจ ลักษณะ. (2553).การพัฒนาประสิทธิภาพในการท างาน. กรุงเทพฯ : เพิ่มทรัพย์ การพิมพ์.สำนักข่าวอิศรา

มัลลิกา วิชชุกรองครัต (2553) การศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานครูเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองชลบุรีวิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา.ชลบุรี.

นาฏยา สุวรรณศิลป์และกล้าหาญ ณ น่าน (2562) วิจัยเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงานกลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์

ศศิวิมล ทูมวัน. (2560). ปัจจัยเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2560

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ศึกษาความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่

ปัทมาวรรณ จินดารักษ์ (2560) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา

ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง (2557) ได้ท าการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี