

การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง
ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1

Teamwork that affects the success of the work of employees and employees.

Kasikorn Bank North 2 Area 1

พชร จงชาณสิทธิ์

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Patchara Jongchansitto

E-mail : 6324103822@rumail.ru.ac.th

The Degree of Master of Business Administration Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 การทำงานเป็นทีมเป็นกลยุทธ์สำคัญในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จได้นั้น สมาชิกทุกคนในทีมควรต้องเข้าใจหลักการทำงานเป็นทีม และต้องมีผู้นำทีมที่มีทักษะและวิสัยทัศน์ที่ดีกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาคือพนักงานและลูกจ้างธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม และใช้ข้อมูลสถิติเป็นเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์จากความแปรปรวนทางเดียว ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามพอใจกับการทำงานเป็นทีมอยู่ระดับสูงเมื่อพิจารณาทุกด้าน บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 2) เพื่อศึกษาแนวคิดการทำงานเป็นทีมให้ประสบความสำเร็จ 3) เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 กรอบแนวคิดที่นำเสนอนี้เป็นเครื่องมืออันเป็นประโยชน์ในการหาองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จโดยใช้หลักการทำงานร่วมกันเป็นทีม และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ซึ่งนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ขององค์กร

คำสำคัญ : การทำงานเป็นทีม

ABSTRACT

The purpose of this research was to study teamwork that affects the success of Work of employees and employees of Kasikorn Bank North 2 Region 1 Teamwork is an important strategy in the organization's operations. In order to work as a team that can affect the success. All team members should understand the principles of teamwork. and must have a team leader with good skills and vision. The sample for this study was employees and employees of KBank North 2 districts 1 400 people questionnaires and statistical data were used as percentage, mean, standard deviation. T test and one-way variance analysis. The results showed that respondents were satisfied with the high level of teamwork in all aspects. This article has three objectives: 1) to study the personal factors of employees; Kasikorn Bank North 2 Area 1 2) To study the concept of teamwork to be successful 3) To study teamwork that affects the success of employees and employees KASIKORNBANK North 2 Zone 1 This conceptual framework is a useful tool for acquiring new knowledge about teamwork that contributes to success by using teamwork principles. And can be used as a guideline to develop personnel within the organization to be able to work together, leading to the goal of the organization's desired goals.

Keywords : service quality

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าของประเทศในปัจจุบันนี้ดำเนินไปอย่างรวดเร็วตามยุคโลกาภิวัตน์หรือยุคข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดนส่งผลทำให้สถาบันการเงินมีการแข่งขันที่สูงและธุรกรรมต่างๆได้มีวิวัฒนาการไปอย่างรวดเร็ว รวดเร็ว เช่น การที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการทำงาน ความเจริญรุดหน้าที่รวดเร็วไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการศึกษา ดังนั้นมนุษย์ต้องรู้จักพัฒนาและปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่ เจริญก้าวหน้าเหล่านี้ เทคนิคในการบริหารจัดการได้ถูกคิดค้นแล้วนำมาทดลองใช้เรื่อยมา ระบบหนึ่ง ที่นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารจัดการในยุคนี้คือเรื่องของ “การทำงานเป็นทีม”

การทำงานเป็นทีม (Team Work) การทำงานเป็นทีมนั้นจะดูได้ว่าดีหรือไม่ดีต้องดูที่ผลงาน ส่วนผลงานจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของฝ่ายต่างๆ และการประสานงานของฝ่ายต่างๆ จะทำได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับความร่วมมือที่ได้รับว่าจะมากหรือน้อย ซึ่งต้องมีความเข้าใจ ซึ่งกันและกันใน

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ความเข้าใจกันในหมู่ผู้ปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อยย่อม ขึ้นกับการสื่อสาร เป็นสำคัญ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการสื่อสารนั้นเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการทำงานเป็นทีม

ธนาคารกสิกรเป็นธนาคารไทยพาณิชย์ที่จะต้องผลักดันในเรื่องของการทำงานเป็นร่วมกันเป็น ทีมให้ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมและทางธนาคารยังมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรอย่าง สม่าเสมอเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศ ภายใต้คำขวัญ “บริการทุกระดับประทับใจ” เพื่อส่งมอบบริการทาง การเงินที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล และสร้างความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ทางธนาคารตระหนัก ดีว่าพลังสำคัญของธนาคารมาจากการร่วมมือร่วมใจกันของพนักงาน ซึ่งธนาคารกสิกรไทยมีพนักงาน ในช่วงวัยที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะเรื่องอายุ ซึ่งบุคลากรในแต่ละช่วงอายุจะมีมุมมอง ทักษะคิดและ คุณลักษณะการเรียนรู้ และการพัฒนาที่แตกต่างกัน (เว็บไซต์ ธนาคารกสิกรไทย) การทำงานเป็นทีมถือ ว่าเป็นสิ่งสำคัญภายในองค์กรเพราะงานจะสามารถเดินได้นั้นจะต้องมีทีมงานที่มากกว่า 1 คนเพื่อที่จะ สามารถปรึกษาปัญหาหรือแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าคนเดียวอยู่แล้ว การที่จะทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จไม่ ว่าจะในระดับไหนก็ตามจึงจำเป็นต้องมีทีมงานที่มีคุณภาพแล้วเข้าใจในวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานหรือ เป้าหมายของทีม มีการยอมรับความแตกต่างและรับฟังความคิดเห็นในทีม รวมถึงการให้เกียรติเพื่อน ร่วมทีม จนทำให้เกิดความเชื่อถือซึ่งกันและกัน การร่วมมือกันระหว่างสมาชิกภายในทีม การแบ่งหน้าที่ กันของสมาชิกภายในทีมเพื่อให้ตรงกับความถนัดของสมาชิกทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีการรับผิดชอบของแต่ละคนภายในทีม สมาชิกทุกคนรู้จักบทบาทและหน้าที่ของตนเองต่อทีมและ ยังต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานและการบริหาร ขององค์กร (วรารภรณ์ ตระกูลสฤณี , 2549 : 9 และไพลิน นิลนิยม, 2554 : 172)

การทำงานกันเป็นทีมของพนักงานแต่ละช่วงวัยจะต้องดำเนินการ แก้ปัญหาและพัฒนา โดยเน้น ที่การทำความเข้าใจในการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จของพนักงานและลูกจ้างไม่ว่าจะเป็น ปัญหาด้านความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กร ปัญหาด้านระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ปัญหาด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต ซึ่งประกอบด้วย ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจในการทำงาน และด้าน ความคิดเห็นในการทำงานจากที่กล่าวมาผู้ทำวิจัยมองเห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผล ต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างของธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปประยุกต์และปรับไปเป็นแนวในการเพิ่มศักยภาพการทำงานขององค์กร เพื่อเพิ่มความ สามารถและพัฒนาบุคลากรที่จะสามารถปรับสภาพเข้ากับในยุคปัจจุบันซึ่งมีการแข่งขัน สูงและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มา

จากข้อมูลข้างต้นซึ่งผู้วิจัยจึงสนใจการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 เพื่อนำมา เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพัน ในงานของพนักงานต่อองค์กรให้ดียิ่งขึ้นรวมทั้งการมีส่วนร่วมในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้องค์กร

ก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการวางแผน การรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืนตลอดไปและสามารถใช้เป็นโครงการนำร่องสำหรับการศึกษการทำงานเป็นทีมต่อองค์กรของพนักงานและลูกจ้างธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1
2. เพื่อศึกษาแนวคิดการทำงานเป็นทีมให้ประสบผลสำเร็จ
3. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

และลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1

สมมติฐานของการวิจัย

การศึกษปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1

2. การทำงานของธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ในกรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากร หรือ $p= 0.5$

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 จำนวน 400 คน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 15 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ดังนั้นจึงมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งหมด 400 คน และใช้วิธีจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

4. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 ครั้งนี้จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 -30 มิถุนายน 2565 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 400 ชุด

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษาสูงสุด 4. ประเภทตำแหน่ง 5. ประสบการณ์ทำงาน 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แนวคิดการทำงานเป็นทีมให้ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย 1. มีเป้าหมายที่ชัดเจน 2. รู้หน้าที่และมีระบบที่ชัดเจน 3. รู้จักทีม สร้างความสัมพันธ์ 4. เสริมพลังแห่ง Teamwork ด้วย 3 คำ สนับสนุน สามัคคี แบ่งปัน 5. ชื่นชมความสำเร็จและร่วมภาคภูมิใจพร้อมกัน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม 1. ด้านภาวะผู้นำ ทีม 2. ด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร 4. ด้านบทบาทของสมาชิกใน ทีมงาน 5. ด้านกระบวนการทำงาน 6. ด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1
2. เพื่อให้ทราบถึงการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานและ ลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับทีมงานและการทำงานเป็นทีม

ความหมายของทีมงาน เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันและต้องพึ่งพากัน เพื่อปฏิบัติงานให้ บรรลุเป้าหมายหรือปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ ทีมงานจะมีความหมายรวมถึงความเป็นผู้นำกลุ่ม กระบวนการตัดสินใจของกลุ่ม การใช้ทรัพยากรของกลุ่มให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการผสมผสาน สมาชิกของกลุ่มซึ่งจะมีผลต่อการทำงานร่วมกันซึ่งการทำงานร่วมกันทำงานของแต่ละคนย่อมมีความ แตกต่างกันไปตามความรู้ประสบการณ์เดิม แต่ละคนเห็นความสำคัญของงานและผลประโยชน์ร่วมกัน มากกว่าความสำคัญหรือผลประโยชน์ส่วนบุคคลเพื่อให้การทำงานบรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามเป้าหมายทีมงานที่ดีจึงเปรียบ สเหมือนพลังในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม คือ การรวมตัวของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปเข้ามาทำงานให้ สำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้โดยร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และพึ่งพาอาศัยกัน และให้การทำงานเป็นไป ในทิศทางหรือแนวทางเดียวกัน การทำงานเป็นทีมมีลักษณะเป็นกระบวนการ ประกอบด้วย การกำหนด โครงสร้างที่แบ่งภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ มีผู้นำกลุ่มมีสมาชิกกลุ่ม ร่วมกันวางแผน และกำหนด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แน่นอน มีการติดต่อประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยที่สู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้การทำงานเป็นทีมนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งแต่ละปัจจัยนั้นล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้การทำงานเป็นทีมสำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี เช่น การติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการทำงานเป็นทีมหากการทำงานมีการติดต่อสื่อสารที่ไม่ดีแล้ว จะเป็นอุปสรรคต่อการทำงานอย่างยิ่งการสื่อสาร มีอยู่ 2 แบบ คือ การสื่อสารทางเดียว เช่น ประกาศ คำสั่ง และการสื่อสารแบบสองทาง เช่น จดหมายตอบกลับ โทรศัพท์ เป็นต้น การทำงานเป็นทีมก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของสมาชิกในทีม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ และมีการมอบหมายงานอย่างชัดเจน สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ประสบผลสำเร็จทั้งสิ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

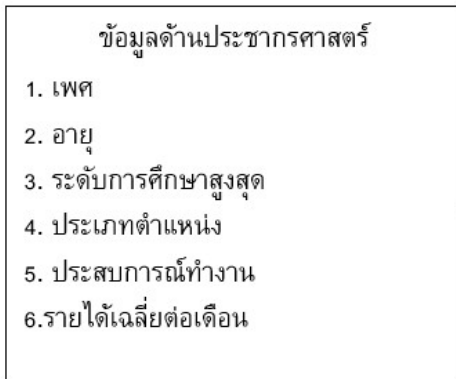
อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิว ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ผลการ หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความรู้และความ เข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

ไมตรี งามวงษ์วาน ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด เขตพื้นที่ การศึกษาชลบุรี เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูต่อการสร้างทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ด้านบทบาทที่สมดุลด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน กระบวนการทำงาน และด้านการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานและครูสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 ต่อการสร้างทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา ชั้นพื้นฐาน จำแนกตำแหน่ง มีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และเมื่อจำแนก ตามขนาดของสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

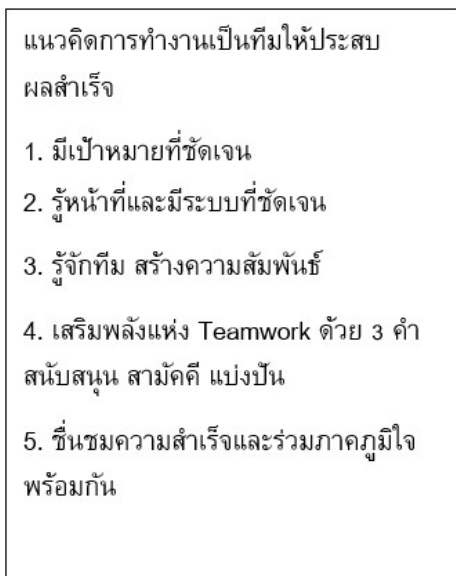
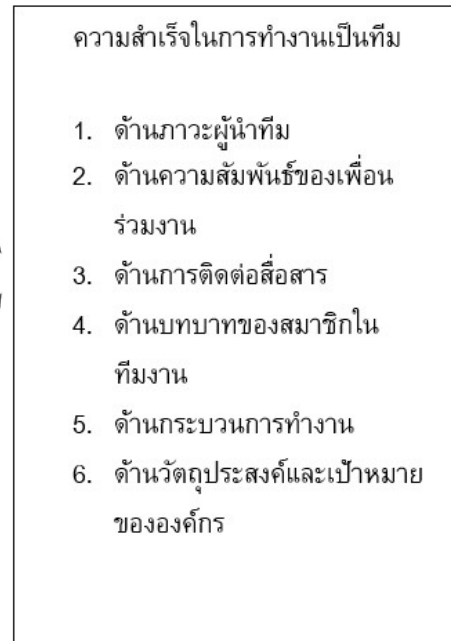
กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 ได้นำแนวคิดทฤษฎีสภาพปัญหา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ สามารถเขียนกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variable)



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ แบบสอบถามปลายปิด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้โดยมีวิธีตามลำดับ ดังนี้

การประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ศึกษาประชากรพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 ประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบแน่ชัดว่ามีประชากรกี่คน จึงสามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ได้จากสูตรของ Cochran สำหรับขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบขนาด (Cochran, 1977, อ้างใน TheRawut Ekakul, 2000) โดยให้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ และระดับความผิดพลาด 5 เปอร์เซ็นต์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดย เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยการเลือกตัวอย่างเป็นไปตามวัตถุประสงค์ (Purposeful) ของการวิจัยเพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 คือ พนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 จำนวน 400 คน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 15 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ดังนั้นจึงมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งหมด 400 คน และใช้วิธีจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่นำมาใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากกรอบแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก เนื้อหาของแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับแนวคิดการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 เพื่อดูว่าพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 มีระดับความคิดเห็นต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ประกอบไปด้วย 6 ด้าน คือ มีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุ่มเทที่

และมีระบบที่ชัดเจน รู้จักทีม สร้างความสัมพันธ์ เสริมพลังแห่ง Teamwork ด้วย 3 คำ สนับสนุน สามัคคี แบ่งปัน ชื่นชมความสำเร็จและร่วมภาคภูมิใจพร้อมกัน

ส่วนที่ 3 สอบถามความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำทีม ด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร เป็นแบบ มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลีเคอร์ท (Likert Rating Scale) มี 5 ระดับ แบบสอบถามมีทั้งหมด 6 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน, ด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน, ด้านการติดต่อสื่อสาร, ด้านกระบวนการทำงาน, ด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร, ด้านภาวะผู้นำทีมโดยกำหนดเกณฑ์เป็นระดับดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามได้ครบถ้วนแล้ว ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยวิธีทางสถิติ SPSS ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนรวมถึงแนวคิดการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 และ ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางแสดงค่าร้อยละ และอธิบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จ โดยจะนำเสนอในรูปแบบของ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1

ผลการวิจัย

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 รองลงมา เป็นเพศชาย มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 ของผู้ตอบแบบสอบถามตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90 ช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี การศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 75.80 รองลงมา ได้แก่ ปริญญาโท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ประเภทตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำ ซึ่งมีจำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 73.80 รองลงมา ได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 กรรมการผู้จัดการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 และ แม่บ้าน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี ซึ่งมีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมา ได้แก่ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 11 – 15 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และ มากกว่า 15 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมาได้แก่ รายได้ 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 รายได้ น้อยกว่าหรือเทียบเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 และรายได้มากกว่า 45,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

อภิปรายผล

สมมุติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีระดับการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 ที่ไม่แตกต่างกัน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทตำแหน่ง ระดับการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับ อังคณา ธนานุภาพพันธุ์,พงศ์พันธ์ ศรีเมือง (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง พบว่า เพศ อายุ รายได้ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 การทำงานของธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 พบว่าตัวแปรอิสระ ตัวแปร รู้หน้าที่และมีระบบที่ชัดเจน (X2) รู้จักทีม สร้างความสัมพันธ์ (X3) และชื่นชมความสำเร็จและร่วมภาคภูมิใจพร้อมกัน (X5) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมของพนักงานและลูกจ้างธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สาวิตรี สองศรี (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง พบว่าปัจจัยค่าจุนมีผลต่อต่อ

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ด้านที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลังมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและน้อยที่สุดด้านค่าตอบแทน มีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 39.9 ($R = 0.632$) และสอดคล้องกับ ปิยดา วงศ์วิวัฒน์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเป็นทีมของพนักงานโรงแรม 5 ดาว พบว่า ปัจจัยทางการบริหาร ด้านความไว้วางใจ ด้านการมอบหมายงาน ด้านบทบาท ด้านวิธีการทำงาน ด้านการพัฒนา ทีมงานให้เข้มแข็ง ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงแรม 5 ดาว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

การศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าระดับแนวคิดการทำงานเป็นทีมให้ประสบความสำเร็จของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 โดยระดับแนวคิดการทำงานเป็นทีมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการชื่นชมความสำเร็จและร่วมภาคภูมิใจพร้อมกัน แสดงว่าพนักงานและลูกจ้างมีการแสดงความยินดีและชื่นชมในความสำเร็จของคนในทีมเดียวกัน แต่ระดับแนวคิดการทำงานเป็นทีมที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานของท่านได้กำหนดเป้าหมาย การวัดผล การประมวลผล และระยะเวลาของเป้าหมายไม่ชัดเจนมากพอ หน่วยงานควรจะมีการประชุมวางแผนการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานและลูกจ้างมีเป้าหมายในการทำงานที่ดีขึ้น

2. ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เหนือ 2 เขต 1 ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน แสดงว่าความสัมพันธ์มีความสำคัญมากในการทำงานเป็นทีมให้ประสบความสำเร็จ แต่ระดับความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านภาวะผู้นำทีม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในหน่วยงานนั้นผู้นำทีมต้องช่วยให้ทีมเข้าใจทิศทางของเป้าหมายและเชื่อมั่นในทิศทางนั้นให้สมาชิกทุกคนปรับบทบาทและความรับผิดชอบให้เข้ากับเป้าหมายของทีม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้มีระยะเวลาที่จำกัด ซึ่งหากเวลาผ่านไปการศึกษาในครั้งนี้อาจจะไม่ใช่การศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานแล้วหรืออาจมีการศึกษาใหม่ๆ เกิดขึ้นในอนาคต การวิจัยครั้งนี้ต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน การเก็บข้อมูลแบบอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประกอบผลการวิจัยได้อย่างครอบคลุมและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ในเชิงลึกทั้งการสังเกตการณ์การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล และการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลโดยละเอียด และสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการเป้าหมาย การดำเนินงานและออกแบบแผนการดำเนินงานได้อย่างละเอียดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารกสิกรไทย (2565). *เกี่ยวกับธนาคาร*. ค้นเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2565, [ภาคเหนือ - หลักทรัพย์กสิกรไทย \(kasikornsecurities.com\)](http://kasikornsecurities.com)
- สำเทียน เผ่าอาจ.(2559).*การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูในโรงเรียนขยายโอกาสอำเภอเมืองตราด สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด* ค้นเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2565
- ไมตรี งามวงษ์วาน การสร้างทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด เขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 ค้นเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2565
- อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิว ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ค้นเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2565
- อรุณวดี รื่นรมย์.(2553). *การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูในโรงเรียนระยองวิทยาคม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1 (งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา)*. ค้นเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2565
- Senge, E., Nichols, D.R., &Driskell, J.E. ประสิทธิภาพของทีมที่ทีมประสบความสำเร็จ ค้นเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2565