

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี

รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ดร.ชำนาญ งามมณีอุดม)

ทักษณา สว่างโยธิน

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร.ทักษณา สว่างโยธิน)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

(ดร.ชำนาญ งามมณีอุดม)

ทักษณา สว่างโยธิน

..... กรรมการ

(ดร.ทักษณา สว่างโยธิน)

พิ. ด. -

..... กรรมการ

(พลตรี ดร.ธนรัฐ ยังเฟื่องมนต์)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....เดือน ..... พ.ศ. 2560

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาในการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมาจาก ดร.ทักษญา สง่าโยธิน อาจารย์ที่ปรึกษาและคณาจารย์ ผู้เป็นกรรมการสอบงานนิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข กระทั่งงานนิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทางวิชาการ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ตลอดระยะเวลาการศึกษา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี ที่ได้เสียดสเวลาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ หากงานวิจัยฉบับนี้มีส่วนช่วยส่งเสริมสนับสนุน และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาของบุคคลทั่วไป หรือองค์กรต่าง ๆ ผู้วิจัยขอขอบคุณงามความดีนี้แต่ผู้มีส่วนร่วมในการทำวิจัยครั้งนี้ทุกท่าน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ และสมาชิกครอบครัวทุก ๆ คน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการต่อ ยอดองค์ความรู้ทางการศึกษาตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา หากงานนิพนธ์ฉบับนี้ มีคุณค่าคุณงามความดี อันก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท่านผู้สนใจ ผู้วิจัยขอขอบคุณดีอันพึงมีนั้น แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ ร่วมมือและให้กำลังใจตลอดมา

รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์

58750016: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน/ ธนาคารกสิกรไทย

รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์: ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี (FACTORS AFFECTING JOB PERFORMANCE OF EMPLOYEES OF KASIKORN BANK IN CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ทักษญา สง่าโยธิน, ปร.ด. 82 หน้า, ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาปัจจัยของการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ กลุ่มพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis: MRA)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.05$ ) การทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกันอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.90$ ) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีด้านผลผลิต อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.90$ ) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

58750016: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A.  
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORDS: JOB PERFORMANCE/ KASIKORN BANK

RUNGARUN CHONGSAMERSIT: FACTORS AFFECTING JOB  
PERFORMANCE OF EMPLOYEES OF KASIKORN BANK IN CHONBURI PROVINCE  
ADVISOR: TAKSAYA SANGAYOTHIN, Ph.D. 82 P. 2017.

This research was to study factors and teamwork affecting the job performance of employees' at Kasikorn Bank in Chonburi Province. The study was quantitative research. The samples used in the study were 400 Kasikorn Bank employees in Chonburi Province. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation, and multiple regression analysis (MRA) was used for the hypothesis testing.

The results showed that factors affecting the overall performance ( $\bar{X} = 4.01$ ) were considered at a high level. When each aspect was considered, it was found that the relationship within the organization had the highest mean ( $\bar{X} = 4.05$ ). Teamwork was at a very high level ( $\bar{X} = 3.86$ ). When each aspect was considered, distributed leadership and mutual decision-making were at a very high level. They had the highest mean ( $\bar{X} = 3.90$ ). Overall job performance was found at the high level ( $\bar{X} = 3.85$ ). When each aspect was considered, production aspect had the highest mean ( $\bar{X} = 3.90$ ). The results of the hypothesis testing revealed that the factors affecting the performance of Kasikorn Bank employees in Chonburi Province at the statistical significant level of 0.05 were job characteristics for which the employees were responsible, opportunities in their career path, and the relationship within the organization. Factors of teamwork, which affected the performance of Kasikorn Bank employees in Chonburi Province at the statistical significant level of 0.05, were the mission and goals of the team, open communication, distributed leadership and mutual decision making.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	10
ธนาคารกสิกรไทย.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	26
ลักษณะของแบบสอบถาม.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล.....	28
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	29

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการทำงาน.....	33
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานเป็นทีม.....	37
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	42
ส่วนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....	45
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	52
สรุปผลการวิจัย.....	52
การอภิปรายผล.....	54
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	55
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	56
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก.....	61
ภาคผนวก ก.....	62
ภาคผนวก ข.....	69
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	82

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 เขตการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี.....	26
4-1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ที่ศึกษา.....	31
4-2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงาน โดยรวม และรายด้าน.....	34
4-3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงาน ด้านลักษณะ งานที่รับผิดชอบ.....	34
4-4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงาน ด้านโอกาส ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน.....	35
4-5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	36
4-6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร.....	36
4-7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม โดยรวม และรายด้าน.....	37
4-8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน.....	38
4-9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่.....	39
4-10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย.....	40
4-11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ.....	40
4-12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม ด้านการตัดสินใจร่วมกัน.....	41
4-13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน.....	42



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล.....	43
4-15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการการทำงาน.....	43
4-16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิต.....	44
4-17 ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขต จังหวัดชลบุรี.....	45
4-18 ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขต จังหวัดชลบุรี.....	48

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องสรรหากลยุทธ์ศาสตร์สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรของตนเองสร้างจุดแข็งและกำจัดจุดอ่อนให้เหลือน้อยที่สุดปรับตัวให้ทันต่อปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาพร้อมทั้งหลบหลีกภัยคุกคามที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคมที่เปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจที่ผันผวนการเมืองที่ไม่แน่นอนเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานก้าวขึ้นเป็นองค์กรชั้นนำที่ได้รับการยอมรับและสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงยั่งยืนตลอดไปความมุ่งหวังขององค์กรธุรกิจต่าง ๆ จะสัมฤทธิ์ผลได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการประกอบกัน อาทิ เงินทุนมาก เครื่องมือเครื่องจักรทันสมัย ข้อมูลข่าวสารที่มากเพียงพอ กลยุทธ์การบริหารธุรกิจ วิสัยทัศน์ผู้นำ นวัตกรรมที่แตกต่าง และที่สำคัญที่สุดคือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นกลไกขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (ชิดารัตน์ สิ้นแสง, 2555)

ในการจัดการบริหารองค์กรในปัจจุบันคำว่า “ประสิทธิภาพ” ถูกยกขึ้นมากล่าวอ้างถึงเสมอแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพอันจะสร้างให้เกิดความสามารถในการแข่งขันปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มักประสบปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจ องค์กรเหล่านี้จำเป็นต้องปรับระดับระบอบตนเอง ให้รอดพ้นจากสภาวะการณ์เช่นนี้ไปให้ได้ทำให้พนักงานในองค์กรต่าง ๆ ต้องทำงานอย่างมีคุณภาพทุ่มเทและสร้างคุณค่าแก่ธุรกิจเพื่อที่องค์กรจะสามารถอยู่ได้การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นประการหนึ่งสำหรับการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนช่วยสร้างสมรรถนะและความสามารถ (Competency and capability) และความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage) หลายองค์กรจึงมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม โดยผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้แสวงหาแนวทางปรับปรุงการบริหารด้วยกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2551)

เป็นที่ทราบกันดีว่าองค์กรกับพนักงานเป็นสิ่งที่เกื้อกูลซึ่งกันและกัน ฉะนั้นในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จนอกเหนือจากวิธีการบริหารจัดการในด้านการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ลงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพในองค์กรเป็นกำลัง

สำคัญดังที่ เจริญ วัชรรังสี (2555) กล่าวว่า คุณภาพของคนในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากบุคคลเป็นผู้ดำเนินการทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรทางการบริหารต่าง ๆ อันได้แก่ เงิน (Money) วัสดุดิบ (Material) เทคโนโลยี (Technology) เครื่องจักร (Machine) และการจัดการ (Management) เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากนี้บุคคลจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีจิตสำนึกที่ดีมีแนวความคิดที่ถูกต้อง มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมีความเต็มใจในการทำงานตามบทบาทและหน้าที่ที่องค์กรกำหนด นั่นหมายถึงว่าพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรต้องมีพฤติกรรมการทำงานในทุก ๆ ด้านที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้มีส่วนในการทำให้การดำเนินงานขององค์กรสำเร็จตามเป้าหมาย อาทิเช่น พนักงานจะต้องประพฤติและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบข้อบังคับของบริษัท มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะต้องมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ รวมทั้งมีวิจรรย์ญาณในการตัดสินใจได้ นอกจากนี้พนักงานจะต้องเป็นผู้ให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นการเพิ่มผลผลิตและเพิ่มคุณภาพให้กับสินค้าและบริการมีการทำงานเป็นทีมที่ดี รวมถึงการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร โดยพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจสติปัญญาที่มีอยู่ในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ในทุกสถานการณ์ (กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2557)

การที่จะทำให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีให้กับองค์กรได้นั้น องค์กรจะต้องมีรูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสม มีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของพนักงานและสามารถสนองต่อความต้องการของพนักงานด้วยเช่นกัน เพราะบรรยากาศขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทั้งนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กรเพื่อสร้างความรู้สึกลึกซึ้งที่มั่นคงให้แก่พนักงาน เพราะนอกจากจะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรแล้ว ยังจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีในการทำงานในอันที่จะเพิ่มพูนความจงรักภักดีในหน่วยงาน และผลสุดท้ายคือ การเพิ่มผลผลิตและการบริการในองค์กรต่อไป (ณัฐพันธ์ เจริญนันท์, 2554)

การสร้างและการพัฒนาการทำงานเป็นทีม นับเป็นเทคนิคการพัฒนาองค์กรที่สำคัญอย่างหนึ่ง กล่าวคือ การบริหารงานบุคคลแผนใหม่ได้ให้ความสนใจในการปฏิบัติงานเป็นทีมอย่างมาก เพราะการร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานในองค์กร ย่อมทำให้งานขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่น การร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเป็นเทคนิคอันสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้บริหารและผู้ร่วมงานทั้งสองฝ่ายจะต้องมีความเข้าใจการปฏิบัติงานเป็นทีม เพราะการบริหารงานในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เนื่องจากสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี มีการปรับตัวอย่างรวดเร็วและเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ความพร้อมขององค์กรจึงอยู่ที่ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จึงมีความจำเป็นในการนำเทคนิคการทำงานเป็นทีมมาใช้ในการบริหารงานเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่ง เพื่อให้สามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นได้ การทำงานเป็นทีมช่วยให้องค์กรมีคุณภาพสูงขึ้น การให้บริการที่รวดเร็วขึ้น ช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยการให้บุคลากรมีความร่วมมือ ประสานการทำงานและรับผิดชอบต่อกิจกรรมที่สำคัญขององค์กรในรูปแบบทีมงาน มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ขอมรับเป้าหมาย ทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ สามารถตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญ ซึ่งสามารถพูดคุยปรึกษาหารือร่วมกันอย่างเปิดเผยให้ความไว้วางใจกัน และสนับสนุนซึ่งกันและกัน จึงทำให้ทีมงานเกิดประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้า การแข่งขัน และการเรียนรู้ บุคคลและองค์กรที่ประสบความสำเร็จได้ตลอดไปนั้น จะต้องได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่ยั่งยืนซึ่งจะมีวิธคิดและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในแต่ละช่วงเวลาได้เป็นอย่างดี (บาคอล โรเบิร์ต, 2547, หน้า 11)

ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” ซึ่งธนาคารได้คำนึงถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร จึงมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาและการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจนเห็นการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนในระยะเวลาที่ผ่านมา โดยมีนโยบายมุ่งเน้นพัฒนาในทุก ๆ ด้านให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยทางบริษัท ฯ ได้มีการกำหนดคกฐระเบียบต่าง ๆ เพื่อเป็นการควบคุมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และให้พนักงานมีระเบียบวินัยในการทำงาน ในขณะที่เดียวกันทางบริษัท ฯ ก็มีการให้สวัสดิการแก่พนักงาน เช่น การให้โบนัส การจ่ายค่ารักษาพยาบาล แต่ทางบริษัท ฯ ยังพบว่า พนักงานยังมีการขาดงาน การมาสายและการลาออกของพนักงานเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งจะมีผลอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน เพราะเนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นแผนกที่จะต้องติดต่อประสานงานกับลูกค้าโดยตรง เมื่อมีการลางานหรือลาออกก็จะทำให้เกิดการให้บริการล่าช้าและมีผลกระทบต่อระบบการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี เพื่อแก้ปัญหาการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม การให้ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม และการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ มีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมให้งานสำเร็จลุล่วงดียิ่งขึ้น และนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยของการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี

### สมมติฐานในการวิจัย

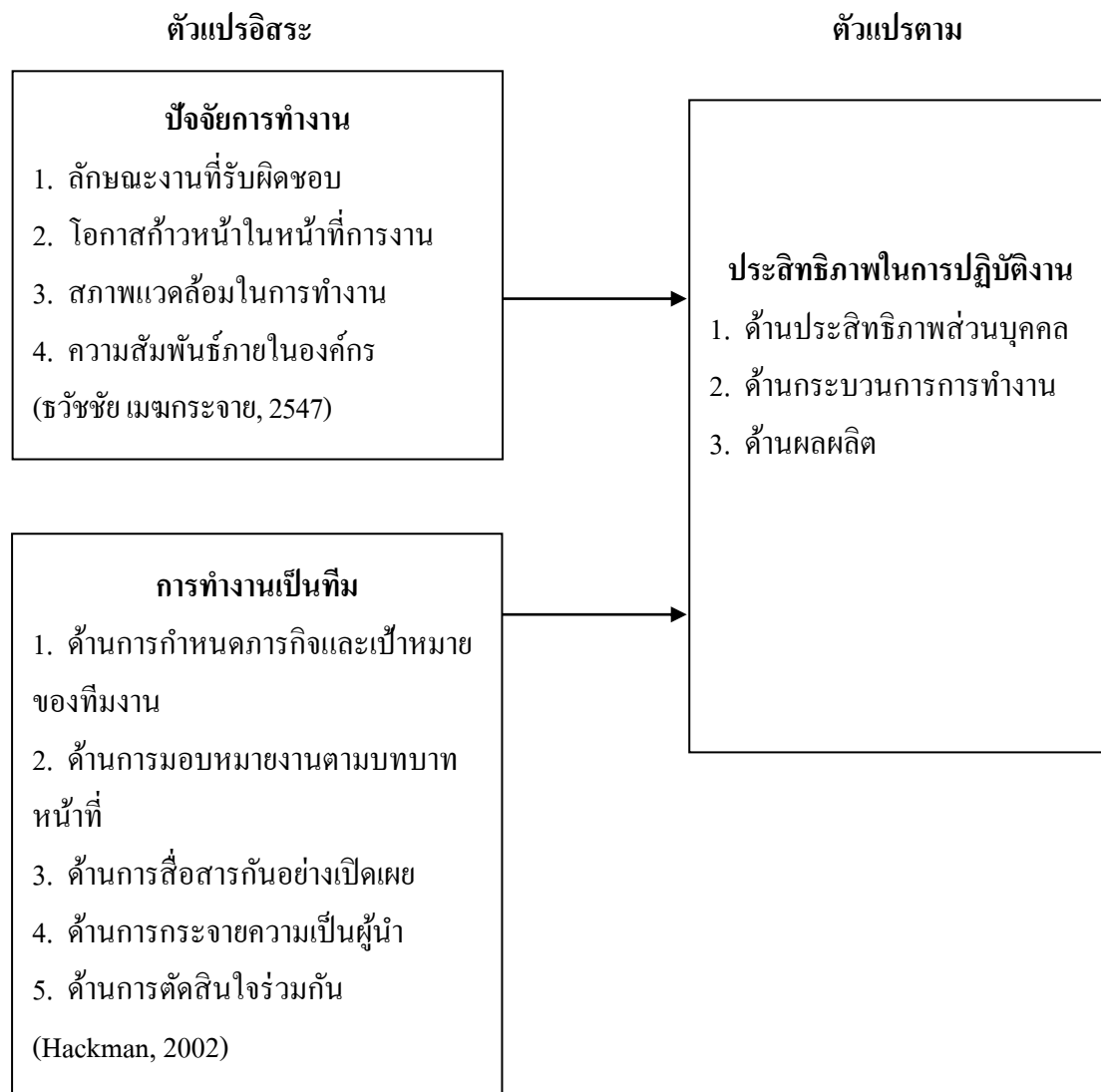
1. ปัจจัยการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี
2. การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งจะทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาศึกษาครั้งนี้ คือ มุ่งศึกษาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและการทำงานเป็นทีม ที่ดัดแปลงมาจาก Hackman (2002) ในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี เท่านั้น
2. ด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินวิจัย ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม พ.ศ. 2560

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

- ทราบถึงปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี ไปปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดภายในหน่วยงาน
- ทราบถึงปัจจัยของการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความรับผิดชอบในการทำงาน หมายถึง หน้าที่หรือข้อผูกพันที่แต่ละคนต้องปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงไปด้วยดี

โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงานโดยเป็นไปตามความสามารถในการปฏิบัติงานและเป็นไปตามเกณฑ์ของหน่วยงาน

ความสัมพันธ์ภายในองค์กร หมายถึง การมีทัศนคติระหว่างพนักงานด้วยกันซึ่งก่อให้เกิดความสามารถที่จะทำงานร่วมกัน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพของสถานที่ทำงานสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานเครื่องมือเครื่องใช้ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ความสะอาด ความสะอาดรวมทั้งการทำงานเป็นทีมงาน หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมทำกิจกรรมโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันสนับสนุนช่วยเหลือช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตามระยะเวลาที่กำหนด และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล หมายถึง สภาพความพร้อมด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ ความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการงาน ตลอดจนมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน
2. ด้านกระบวนการทำงาน หมายถึง ขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีการใช้เทคนิคและเทคโนโลยีที่เหมาะสม
3. ด้านผลผลิต หมายถึง ผลงานที่พนักงานแสดงออกมามีได้นโยบายการทำงาน ขององค์กรโดยศึกษาจากผลงานหรือปริมาณงานที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไป



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. ธนาคารกสิกรไทย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

##### ความหมายของทีมงาน

ลูกซ์ ริชาร์ด และ โพลเซอ เจฟฟ์ (2553) ให้ความหมายว่า ทีม หมายถึง คนกลุ่มเล็ก ๆ ที่มีทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นทักษะที่เติมเต็มซึ่งกันและกันและมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน โดยสมาชิกในทีมทุกคนต่างก็มีส่วนรับผิดชอบต่อเป้าหมายของทีมร่วมกัน นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมยังต้องอาศัยการประสานงานระหว่างสมาชิกในระดับสูงด้วย

สุนันทา เลาพันธ์ (2551) ได้ให้ความหมายว่า ทีม หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่มช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น

มัลลิกา วิษุกรอชิงครัต (2553) ให้ความหมายไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมทำกิจกรรมโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน สนับสนุนช่วยเหลือใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ และมีการประสานงานอย่างดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้

สรุปได้ว่า ทีมงาน หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมทำกิจกรรมโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันสนับสนุนช่วยเหลือช่วยกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

### แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ธีระ หมั่นศรี (2546) ให้แนวคิดว่าการทำงานกลุ่มหรือเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่กำลังได้รับความสนใจมากในปัจจุบันมีการนำไปใช้ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชน การสร้างทีมจึงเป็นสิ่งท้าทายผู้บริหารที่จะแสวงหากลยุทธ์และทรัพยากรทั้งหลายมาสนับสนุน แนวทางการพัฒนาทีมงานการได้ศึกษาที่มา แนวคิดการสร้างทีมงานซึ่งเป็นผลทำให้ทราบมิติของทีมงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถแปลมิติเหล่านั้นมาเป็นแนวทางลงสู่การปฏิบัติได้ในที่สุด

สุนทร พลวงค์ (2551) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมว่า การทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น ต้องมีการแบ่งทีมงานหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรตามความรู้ความสามารถรวมทั้งความถนัดของแต่ละบุคคล ผู้บริหารต้องตระหนักว่าบุคลากรมีความสามารถแตกต่างกัน ถนัดหรือเชี่ยวชาญคนละด้าน จึงบรรลุเป้าหมายได้

Mayo (1933) ได้ทำการศึกษาและพบว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน คือการสร้างความรู้สึกเป็นเอกฉันท์ของกลุ่มการได้รับการสนับสนุนจากสังคมและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

### หลักการทำงานเป็นทีม

จากการศึกษาข้อมูลการทำงานเป็นทีม พบว่า การทำงานเป็นทีมให้ประสบผลสำเร็จนั้น ต้องมีหลักสำคัญในการปฏิบัติหลายประการ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง หลักการทำงานเป็นทีมไว้ ดังนี้

Hackman (2002) ได้อธิบายหลักในการทำงานเป็นทีมว่า ทีมที่แท้จริงมีคุณลักษณะที่สำคัญคือ ภารกิจของทีม ขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน การมอบหมายอำนาจในการบริหารจัดการ กระบวนการทำงานของทีมอย่างชัดเจน และการมีสมาชิกอยู่ภายในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ที่เหมาะสม ซึ่งจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน
2. ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่
3. ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย
4. ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ
5. ด้านการตัดสินใจร่วมกัน

จากการศึกษาลักษณะของการทำงานข้างต้นสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น ทีมงานต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีรูปแบบการทำงานที่หลากหลาย มีการทำงานที่เป็นกันเอง ทุกคนรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารที่เปิดเผยมอบหมายงาน

ที่ชัดเจนมีภาวะผู้นำร่วม มีความสัมพันธ์กับภายนอก มีการประเมินผลงาน ทุกอย่างนี้จะทำให้การทำงานของทีมบรรลุเป้าหมายได้

ไพโรจน์ บาลัน (2551) ให้ทัศนะว่าทีมอาจมีภารกิจและเป้าหมายเฉพาะของแต่ละทีมเป็นตัวขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ แต่ทีมจะมีลักษณะทั่ว ๆ ไปในการทำงานที่เหมือนกัน คือ ทีมจะตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนและทำตามเป้าหมายที่วางไว้ให้ได้มีความเห็นพ้องต้องกันในแนวทางดำเนินโครงการพัฒนากระบวนการทำงานให้สำเร็จลุล่วงถ่ายทอดและฝึกฝนทักษะซึ่งกันและกัน ดำเนินการตามกระบวนการที่วางไว้ประเมินและแก้ไขกระบวนการให้ถูกต้องโดยพิจารณาจากผลการชี้วัดและการวิเคราะห์ห้สื่อสารให้สมาชิกในทีมและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ

สุนันทา เลहनันท์ (2551) ได้มีความเห็นว่าหลักในการทำงานเป็นทีมนั้นต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ ดังนี้

ต้องประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

บุคคลในกลุ่มต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

บุคคลในกลุ่มต้องสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีแบบแผน

บุคคลในกลุ่มต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน

บุคคลในกลุ่มถือว่าเป็นสมาชิกของทีมงาน

บุคคลในกลุ่มมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน

บุคคลในกลุ่มคิดว่าการทำงานร่วมกันช่วยให้งานสำเร็จ

บุคคลในกลุ่มมีความสมัครใจที่จะทำงานร่วมกัน

บุคคลในกลุ่มมีความผลิตผลิตินที่จะทำงานและผลิตผลงานคุณภาพสูง

บุคคลในกลุ่มพร้อมที่จะเผชิญปัญหาาร่วมกัน

**แนวทางการสร้างทีมงาน**

แนวความคิดในการสร้างให้ทีมให้ประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีขั้นตอนหลายขั้นตอนที่ควรนำมาใช้ได้แก่ (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์, 2554)

1. การทำงานแบบทีมเวิร์ค ควรมีทีมย่อย ๆ ในสัดส่วนที่เหมาะสมในการสร้างทีม โดยให้หมื่นักคิด นักจัดการองค์กร นักปฏิบัติการ และคนอื่น ๆ ซึ่งจะสนับสนุนซึ่งกันและกัน และตรวจสอบกันเอง เป็นไปตามความเหมาะสม

2. การประสานงานในทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายรวมอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา ต้องให้สมาชิกทุกคนเห็นด้วยกับสิ่งที่ตนกระทำอยู่ว่ากำลังทำอะไร ทำเมื่อใด ทำอย่างไร เพราะจะช่วยให้เกิดการประสานงานและทำงานด้วยกันอย่างดี

3. สภาพแวดล้อมและการรู้จักสมาชิก ผู้นำจะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานและจำเป็นจะต้องรู้จักสมาชิกแต่ละคนในทีม เพื่อที่จะสามารถระบุได้ว่า สมาชิกแต่ละคนมีลักษณะสำคัญและองค์ประกอบอย่างไร ทราบจุดแข็งและจุดอ่อนของแต่ละคน เพื่อประสานงานและใช้ความสามารถของแต่ละคนได้อย่างเต็มที่

4. การติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้นำและทีมงาน และระหว่างทีม ด้วยกันเอง มีความสำคัญในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร สองทางอย่างต่อเนื่องและผลที่ได้รับกลับมาจะช่วยหยุดการซบเซา ชีบนิินทา ลดความสับสน ระวังปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และฟื้นฟูสัมพันธภาพโดยรวม

สรุปได้ว่าหลักการทำงานเป็นทีมให้ประสบผลสำเร็จนั้นสมาชิกทุกคนในทีมต้องร่วมมือ ร่วมใจกันดำเนินงานตามเป้าหมายและบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ภายใต้บรรยากาศที่อบอุ่น เป็นกันเอง เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและร่วมกันแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย

การทำงานเป็นทีมนอกจากจะช่วยให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จแล้วยังช่วยให้ สมาชิกในทีมเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมมีความจงรักภักดีต่อทีมงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันร่วมกันแก้ไขปัญหาและดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มที่การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นความต้องการของเจ้าของ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ เป็นอย่างยิ่ง เพราะการมีประสิทธิภาพการทำงานนั้น หมายถึง ศักยภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่มี คุณภาพสามารถทำงานให้เกิดผลผลิตได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในเชิงธุรกิจจะทำให้เพิ่ม ผลผลิตได้อย่างดี มีผู้ทรงคุณวุฒิให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ พอจะประมวลมาเป็นตัวอย่าง ได้ดังนี้

ณัฐชัย ถนักรบ (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการ ปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้องมีคุณภาพ และมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจาก ความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดี ต่อองค์กร โดยสอดคล้องกับ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2545, หน้า 504) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งกรณีของ

ติน ประชัญพฤทธิ (2551, หน้า 130) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุ บุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ

ซึ่งไม่แตกต่างกับกรณีของ Plowman and Peterson (1989, p. 325 อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2557, หน้า 11) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็ว และสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความเร็ว ถูกต้องและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ประสิทธิภาพการทำงาน วัดจากความรู้สึกพึงพอใจ ดังที่ วิชัย แหวนเพชร (2548) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์กรธุรกิจ ทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิมคนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อยหรือมาทำงานแต่ทำไม่ดี ไม่เต็มความสามารถสิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข นโยบายการบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน
3. เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง

4. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น

5. ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานระดับสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหาองค์ประกอบต่าง ๆ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี และความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์กรมี ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ และความสามัคคีให้มิต้องค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ
4. ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์กรมากขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมดจะพบว่า บุคลากรในองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างสูงในการบริหารจัดการ ปัจจัยนำเข้าของการผลิตในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลของการปฏิบัติงานที่ดี อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงที่สุด ย่อมจะส่งผลให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วย ซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรขององค์กรนั้นปราศจากความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ฉะนั้นการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งความพึงพอใจเป็นกระบวนการหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจ จึงสามารถกล่าวได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นการสร้าง การผลักดัน ชักนำ หรือ โน้มน้าวให้บุคลากรได้ปฏิบัติงาน และสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จากความสำคัญของบุคลากรที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ไม่ลดต่ำลงหรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

#### **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน**

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากร และทุกคนพึงพอใจ โดยอาศัยทรัพยากร

พื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุด ไม่ว่าจะยุคใดสมัยใด การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรืออาจพูดได้ว่าคนกับงานเป็นสิ่งคู่กันฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ไม่ว่าจะ เป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ดังต่อไปนี้

#### 1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

ชาริณี จันทรแสงศรี (2550, หน้า 21) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษา และบุคลิกภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรที่ต่างกันออกไป

ซึ่งสอดคล้องกับ วรจิตร หนองแก (2540, หน้า 19-20) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. Demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์
2. Competency characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์
3. Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา อันได้แก่ ทักษะ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

โดยสอดคล้องกับความคิดเห็นของ Steers ( n.d. อ้างถึงใน ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน, 2550) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วยความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้นถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้นนี้ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานน่าจะมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน สำหรับแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ประกอบด้วย

2.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ได้มีผู้ให้ความหมายและนิยามไว้ดังต่อไปนี้

เสนาะ ดิยาวี (2554, หน้า 251) กล่าวว่า ลักษณะงานที่ทำมีความหมายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ภาคภูมิใจ ซึ่งต่างกับแนวคิดของ ธวัชชัย เมฆกระจาย (2547) ซึ่งได้กล่าวว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน และความรับผิดชอบในการบังคับบัญชาของงานใดงานหนึ่ง หรือได้รับมอบหมายงานว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้างหน้าที่หลัก หน้าที่รอง และความสัมพันธ์กับสายงานอื่น ๆ ภายใต้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่พนักงานจะต้องปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยการประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 6 ประการ ได้แก่

2.1.1 การวางแผนและการจัดระบบงาน (ความมีวิสัยทัศน์ ความสามารถในการคาดการณ์ กำหนดเป้าหมายและวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม)

2.1.2 ความรับผิดชอบ (การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเต็มใจ มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จลุล่วง และยอมรับผลที่เกิดจากการทำงาน)

2.1.3 ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ความรอบรู้ในงาน เข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง สามารถคิด วิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน)

2.1.4 ความอดุสาหะ (ความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา)

2.1.5 การรักษาวินัย (การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ และประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดี เคารพกฎระเบียบต่าง ๆ)

2.1.6 การปฏิบัติตนเหมาะสมกับหน้าที่ (การปฏิบัติตนอยู่ในกรอบจรรยาบรรณ และค่านิยมของหน่วยงาน)

สรุปได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือ การที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานโดยลักษณะของงานเป็นงานที่มีนโยบาย เป้าหมาย และขอบเขตงานที่ชัดเจน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้อง มีความต่อเนื่องและมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสม คำนึงกับเวลาที่ทุ่มเท เกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม ส่งผลให้มีกำลังใจและตั้งใจปฏิบัติงาน



## 2.2 โอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน

เสนาะ ดิเฮอร์ (2554, หน้า 196) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น หมายถึง การมีตำแหน่งงานที่สำคัญ ทำให้มีอำนาจมากขึ้น มีความเป็นอิสระที่จะทำงาน ถูกควบคุมน้อยลง และสถานที่ทำงานดีกว่าเดิม การเลื่อนตำแหน่งเป็นที่ต้องการของทุกคน และเป็นทางหนึ่งที่แสดงถึงความก้าวหน้า และเป็นความสำเร็จในการทำงาน สังคมถือเอาการเลื่อนตำแหน่ง แสดงฐานะบุคคลซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชี่ยวบุญย์ ทิชนิพนธ์ (2541, หน้า 13) กล่าวว่า องค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน รวมทั้งกรณีของ Gilmer (1997) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน คือ การมีโอกาสได้ตำแหน่ง การงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถ ในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เพศชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น ซึ่งไม่แตกต่างกับกรณีของ Warren and Warren (1971 อ้างถึงใน รุจิตา ศรีมงคล, 2540, หน้า 31) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเน้นวิธีประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคลเข้ากับความต้องการความสำเร็จขององค์กร

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน คือ การที่บุคลากรในหน่วยงานได้รับเลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงขึ้นกว่าเดิม การได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ รวมถึงการมีโอกาสได้รับการศึกษาอบรม สัมมนา ดูงาน หรือศึกษาต่อ เพิ่มพูนวิद्याฐานะและวุฒิสูงขึ้น เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

## 2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

Coopur (1958, pp. 31-33 อ้างถึงใน กิติมา ปรีดีดิถก, 2539, หน้า 321) กล่าวว่า อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน สภาพการทำงานที่ดีและสถานที่ที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับองค์กร และความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ นาวิการ (2552, หน้า 395-398) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่รอบงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์ทันสมัย พนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใต้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่กับงานพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์ทันสมัย พนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานอาจไม่มีความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงาน ซึ่งไม่แตกต่างกับของ ธัญญา พลอนันต์ (2546, หน้า 74) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่จะกระทบกับความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงานโดยตรง พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพราะต้องการความสะดวกสบายทางร่างกาย นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงานยังมีผลกระทบต่อชีวิตนอกเวลาทำงานของพนักงานด้วย เช่น ถ้าทำงานในสถานที่ที่มีดส่วานาน ๆ หรือมีเสียงก้องตลอดเวลา ก็อาจทำให้ตาหรือหูเสียไปในอนาคตได้ด้วย ดังนั้นหากสภาพแวดล้อมไม่เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน ความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงานก็ย่อมจะลดลงเป็นธรรมดา

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การจัดสรรสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อความคล่องตัวทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาขอรับบริการ หากองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้บุคลากรในองค์กรกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบาย อยากรทำงาน ขยันทำงาน และมีความมั่นคงในการทำงาน

#### 2.4 ความสัมพันธ์ภายในองค์กร

บุคลากรในบริษัทส่วนใหญ่ ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร และพนักงาน บุคลากรเหล่านี้มีอารมณ์ ความสนใจ ความต้องการที่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าบริษัทจะมีสายงานบังคับบัญชา แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งก็ตาม แต่สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งก็คือความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในบริษัท เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้

เสถียร เหลืองอร่าม (2549, หน้า 149) ได้กล่าวว่า เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน จะช่วยสร้างความเจริญมั่นคงให้กับหน่วยงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานควรมีการวางแผนเป็นสำคัญ คือ การสร้างความเข้าใจในตัวบุคคล การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การใช้สิ่งจูงใจ การประสานข้อขัดแย้งในหน่วยงาน การใช้ความเป็นกันเอง การใช้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและ โอกาสต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของงาน โดยใช้ระบบคุณธรรม การสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร ไม่ว่าจะป็นระหว่างพนักงานด้วยกันเอง หรือหัวหน้างานกับลูกน้อง รวมไปถึงจนถึงความสัมพันธ์กับองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นการทำงานของคนในองค์กร ที่มีหรือไม่มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน องค์กรทางธุรกิจจะสามารถประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่ใช่เพียงแค่อินค้าและบริการ แต่ต้องมาจากความร่วมมือของคนในองค์กร การจัดการสร้างความผูกพันระหว่างคนกับองค์กร และเหมือนกับกรณีของ จินดารัตน์ ศุภนกร (2545, หน้า 34) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กร เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อ นำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกนำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกัน หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนิน

ไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับจุดประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ผู้บริหารต้องใช้การติดต่อสื่อสารในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น สร้างความเข้าใจในความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างบรรยากาศของใจในการทำงาน รวมทั้งช่วยให้สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อช่วยให้องค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร หมายถึง บุคคลที่เป็นสมาชิกร่วมบริษัทสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้โดยมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความคุ้นเคย สนับสนุน เป็นมิตร มีความรัก ความสามัคคี รวมทั้งการเสียสละช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความสุขใจ จึงเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

ธนาคารกสิกรไทยให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานในด้านต่าง ๆ ด้วยเชื่อมั่นว่าการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี การพัฒนาทักษะความสามารถ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน สุขชีวนามัยที่ดี และการให้สวัสดิการที่ดี จะช่วยให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ อันส่งผลต่อการให้บริการลูกค้าและประชาชน ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทย มีพนักงานทั้งหมด 21,614 คน ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้หัวหน้างานให้คำแนะนำและสอนงานเพื่อให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาตนเอง รวมทั้งการกำหนดแผนการทำงาน และแผนพัฒนารายบุคคลร่วมกันนอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดแผนสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession planning) และแนวทางการพัฒนารายบุคคลด้วยเพื่อสร้างผู้นำในอนาคต (Leadership Development Program: LDP) และส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ประกอบด้วย 1) ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล พนักงานต้องมีพร้อมด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ ความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการงาน ตลอดจนมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน 2) ด้านกระบวนการทำงาน พนักงานต้องมีกระบวนการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีการใช้เทคนิคและเทคโนโลยีที่เหมาะสม 3) ด้านผลผลิต ผลงานที่พนักงานแสดงออกมาภายใต้นโยบายการทำงานขององค์กร โดยศึกษาจากผลงานหรือปริมาณงานที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไป (ธนาคารกสิกรไทย, 2558)

### ธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ซึ่งเป็นช่วงปลายสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยมีนายโชติ ล้ำชา และญาติมิตรชาวไทยเชื้อสายจีนเป็นผู้ร่วมก่อตั้ง โดยในระยะแรกมุ่งเน้นลูกค้ารายย่อยที่เป็นเกษตรกร ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศที่ฝืดเคืองอยู่ในเวลานั้นเกิดความคล่องตัวขึ้น โดยสำนักงานใหญ่

แห่งแรกตั้งอยู่บนถนนเสือป่า กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นย่านธุรกิจการค้าของชาวจีนที่สำคัญแห่งหนึ่ง ต่อมาได้เปิดสาขาแรกที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และขยายสาขาไปยังหัวเมืองใหญ่ในภูมิภาคต่าง ๆ (ธนาคารกสิกรไทย, 2559)

กิจการของธนาคารมีความเจริญรุดหน้ามาอย่างต่อเนื่อง มีการขยายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ เปิดสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บนถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อมาสีลมได้กลายเป็นศูนย์กลางธุรกิจการค้าการลงทุนและการเงินที่ใหญ่ที่สุดในกรุงเทพมหานคร ธนาคารกสิกรไทยได้กำหนดคำขวัญที่ใช้มาจนถึงปัจจุบันว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” มีความหมายถึง ความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทุกระดับชั้น ในยุคนี้ ได้เปิดสาขาในประเทศรวม 186 สาขา และเปิดสาขาในต่างประเทศแห่งแรกที่กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ จากนั้นได้เปิดกิจการ บริษัท ไทยฟาร์เมอร์สไฟแนนซ์แอนอินเวสเมนต์ จำกัด ที่ฮ่องกง (ต่อมาคือสาขาฮ่องกง) สาขาแฮมเบอร์ก ประเทศเยอรมนี สาขานิวยอร์ก และสาขาลอสแอนเจลิส ประเทศสหรัฐอเมริกา ตามลำดับ

ในช่วงทศวรรษ 2530 เศรษฐกิจไทยเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก รัฐบาลไทยเปิดเสรีทางการเงินให้ธนาคารชั้นนำในต่างประเทศเข้ามาแข่งขันได้ ธนาคารกสิกรไทยได้ริเริ่มและพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ด้วยการรื้อปรับกระบวนการทำงานเป็นองค์กรแรกในประเทศไทย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากถนนสีลมมาตั้งอยู่บนถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ด้วยวิสัยทัศน์ที่เห็นว่าถนนพหลโยธินจะเป็นย่านที่มีความเจริญทางธุรกิจแห่งใหม่ และต่อมาได้เปิดสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บนถนนราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในยุคนี้ธนาคารได้จดทะเบียนเป็น “บริษัทมหาชน” และเป็นยุคที่ประสบความสำเร็จในการขยายสาขาครบ 73 จังหวัด

ในช่วง พ.ศ. 2528-2538 เศรษฐกิจของประเทศไทยเติบโตอย่างรวดเร็ว จนทำให้เกิดภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่ อันนำไปสู่วิกฤตเศรษฐกิจใน พ.ศ. 2540 ส่งผลกระทบรุนแรงต่อทุกภาคส่วน โดยเฉพาะสถาบันการเงิน ซึ่งธนาคารกสิกรไทยสามารถฝ่าวิกฤตมาได้ด้วยนโยบายและมาตรการสำคัญ ๆ อย่างไรก็ตาม “การรื้อปรับกระบวนการทำงาน” ที่เริ่มนำมาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 นับว่ามีส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวจนผ่านพ้นภาวะวิกฤตมาได้ ภายหลังจากวิกฤตเศรษฐกิจ ธนาคารได้กำหนดภารกิจและค่านิยมร่วมที่ธนาคารมุ่งหวังปรับโครงสร้างองค์กรครั้งใหญ่ และเปลี่ยนยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจใหม่ รวมทั้งการเป็นผู้นำในการสร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสถาบันการเงินในประเทศไทย

เมื่อเมฆฝนแห่งวิกฤตเศรษฐกิจผ่านพ้นไป ฟ้าใหม่ของภาคธุรกิจไทยก็เริ่มต้นจากความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ในที่สุดธนาคารก็มาถึงยุคที่สามารถให้บริการลูกค้า

ได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร ภายใต้แนวคิด “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” ซึ่งนำไปสู่การรวมธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย (K Companies) และได้กำหนด “K KASIKORNTHAI” เป็นสัญลักษณ์ที่รับประกันคุณภาพและมาตรฐาน นอกจากนี้ ยังได้ร่วมมือทางยุทธศาสตร์กับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันผ่านช่องทางธนาคาร และเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ ธนาคารได้เปิดอาคารแจ้งวัฒนะ เพื่อเป็นศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองและศูนย์ปฏิบัติการของธนาคาร โดยเป็น “อาคารสถาปัตยกรรมสีเขียว” ตามมาตรฐานอาคารอนุรักษ์พลังงานระดับสากล เช่นเดียวกับอาคารพหลโยธิน และอาคารสำนักงานใหญ่ ราษฎร์บูรณะ ในยุคนี้ธนาคารยังก้าวไกลสู่สาธารณรัฐประชาชนจีน และต่อมาได้ขยายสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและเอเชีย ด้วยเล็งเห็นว่าในอนาคตอันใกล้ ระบบการเงินของภูมิภาคนี้จะไร้พรมแดนมากยิ่งขึ้น นับเป็นวิสัยทัศน์อันกว้างไกลเพื่อที่สุดแห่ง “บริการทุกระดับประทับใจ”

#### วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่สร้างความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

#### ภารกิจ

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นที่จะผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ในการสร้างอย่างยั่งยืน บริการทางการเงินที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

#### ค่านิยมหลัก

1. การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
2. การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร
3. ความเป็นมืออาชีพ
4. การริเริ่มสิ่งใหม่

#### แผนงาน

ธนาคารกสิกรไทยยึดมั่นในแผนงานในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer centricity) ที่มุ่งเน้นในการเป็นธนาคารหลักของลูกค้าทุกกลุ่ม (Customer’s main bank) โดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการทางการเงินที่ครบวงจร พร้อมส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าทุกกลุ่มผ่าน 3 องค์กรประกอบ คือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product & solution) ที่เน้นการสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่
2. ด้านแบรนด์และการตลาด (Branding & marketing) ที่เน้นการสร้างชัดเจนและความสอดคล้องของแบรนด์ในทุกระดับ
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ที่เน้นการสร้างประสบการณ์ดีเลิศให้กับลูกค้าในทุกช่องทาง โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญคือ
  - 3.1 การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า (Understanding customer needs)
  - 3.2 การสร้างนวัตกรรมและการบริหารผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (Innovation and product management)
  - 3.3 การขายและการให้บริการที่เป็นเลิศ (Sales & service excellence)
  - 3.4 การบริหารความเสี่ยงเชิงรุก (Proactive risk management)

#### แผนยุทธศาสตร์ที่ถูกกำหนดโดยภารกิจ (Mission)

ธนาคารกสิกรไทยจะให้บริษัททางการเงินที่หลากหลายทัดเทียมมาตรฐานโลก โดยผสมผสานศักยภาพของคนเข้ากับเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างคน 4 กลุ่ม คือ ลูกค้า สังคม พนักงานและผู้ถือหุ้น โดยมี “คุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวัง” 5 ประการ คือ

1. ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า
2. เชื่อมมั่นในการทำงานร่วมกัน เน้นการทำงานเป็นทีม
3. อุทิศตนทำงานอย่างมืออาชีพโดยมีคุณธรรม
4. ยึดมั่นในหลักการ เป้าหมายความรับผิดชอบต่อของแต่ละคนก็ต้องทำอย่างเต็มที่
5. พร้อมตอบสนองในทุกสถานการณ์ โดยคิดล่วงหน้าก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น

#### KPI ธนาคารกสิกรไทย

การวัดผลการปฏิบัติงาน

1. เป้าหมายผลงานสาขา (Team)

คะแนน KPI สาขา

คะแนนความพึงพอใจลูกค้าสาขา

2. เป้าหมายผลงานการขาย (Sales)

คะแนนขายรายบุคคล

คะแนนขายรวมของ BAS และ BAR ในสาขา

คะแนนเพิ่ม BA MF ลูกค้าใน Port

3. เป้าหมายการบริการ (Service)
  - คะแนนความพึงพอใจลูกค้ารายตำแหน่ง
  - คะแนน Advisory รายตำแหน่ง
  - คะแนนการทำรายการ รายบุคคล
4. เป้าหมายการควบคุมภายในและการปฏิบัติงาน (Internal control)
  - คุณภาพการควบคุมภายใน รายตำแหน่ง
  - คุณภาพการปฏิบัติงาน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นคร บางน้อมน้อย (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยสรุปได้ว่าพนักงานมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานมีความสัมพันธ์ กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกด้านในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน โอกาสแสดงความคิดเห็นในงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ใน การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ที่พักอาศัย ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและความพอใจในผลตอบแทน

สุรพงษ์ ภัยโยภาพ (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานความผูกพันองค์กร การ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสภาพปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิต ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านภาวะอิสระจากงาน คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด ระดับความผูกพันองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับ ปานกลางค่อนข้างสูง

วันวิสาข์ เกิดผล (2556) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของทีมงาน โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านคือ การกำหนด

วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและเผชิญหน้า กระบวนการทำงานและขั้นตอนในการตัดสินใจ การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงาน อยู่ในระดับมากส่วนด้านความร่วมมือและขัดแย้งในระดับปานกลาง พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาขั้นสูงสุดและขนาดของทีมงาน สายงาน แตกต่างกัน มีความเห็นต่อการทำงานที่ประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกัน

พิไลวรรณ คนตรง (2555) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านบัญชีภาครัฐ: กรณีศึกษา หน่วยงานที่เบิกจ่ายเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดระยอง การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านบัญชีภาครัฐ: กรณีศึกษา หน่วยงานที่เบิกจ่ายเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดระยอง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ตามสูตรของ Yamane โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95 เปอร์เซนต์ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5 เปอร์เซนต์ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 139 คน แจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านบัญชีภาครัฐ จำนวนทั้งหมด 139 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน Independent sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson's product moment correlation ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และ 6-10 ปี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนด้าน อายุ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และสถานภาพการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าทั้งสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และสถานภาพในการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ธิดารัตน์ สีนแสง (2555) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน TMB ในเขตธุรกิจ สมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน TMB ในเขตธุรกิจ สมุทรปราการ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของ



พนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ 3) เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ด้านปัจจัยด้านอื่น ๆ กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ วิธีการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) หรือ TMB ที่สังกัดในสำนักงาน เขตธุรกิจ สมุทรปราการ 15 สาขา จำนวนประชากร ทั้งหมด 135 คน ตำแหน่งผู้อำนวยการลงมาถึง ระดับเจ้าหน้าที่ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานและ ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test หรือความแปรปรวน ทาง เดียว (One-way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างด้วยวิธี MRA ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลตัวแปรอิสระด้าน เพศ ระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ใน เขตธุรกิจ สมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับ ด้านสวัสดิการ และผลตอบแทน, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, การยอมรับนับถือมี ความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ใน เขตธุรกิจสมุทรปราการ) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยด้านอื่น ๆ เกี่ยวกับด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านนโยบายและ การบริหารองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ใน เขตธุรกิจสมุทรปราการ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งในภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้าน อื่น ๆ ความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กรอยู่ใน ระดับมาก

กัญญนันท์ ภัทรธรรมศิริ (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน โดยศึกษาถึงสถานภาพทั่วไปของบุคลากร ที่ตอบแบบสอบถาม และความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 73 คน รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์เพียร์สัน ค่า t-test และสมการถดถอย ผลของการศึกษาสรุปได้ ดังนี้ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.8 มีอายุ เฉลี่ย 41.94 ปีสถานภาพส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว คิดเป็นร้อยละ 56.2 สำหรับระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 64.4 มีอายุการทำงานเฉลี่ย 15.15 ปี และมีรายได้ ต่อเดือน 10,000-19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.7 จากการทดสอบสมมติฐาน โดยหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันต่อ หน่วยงาน การทำงานเป็นทีม ความก้าวหน้าในการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ รายได้และ

สวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิง บวกกับประสิทธิภาพการทำงาน แต่เมื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์ แบบมัลติเปิลรีเกรสชัน พบว่า ปัจจัยในด้านความก้าวหน้า และเทคโนโลยี สารสนเทศ มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนุชา แก้วหลวง (2548) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ (เจ็ดยอด) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านลักษณะงาน และการมอบหมายงาน มีประสิทธิภาพปานกลาง ความสัมพันธ์ของทีมงานมีน้อย การสร้างแรงจูงใจในการทำงานมีปานกลาง สภาวะการเป็นผู้นำ ปานกลาง และความขัดแย้งปานกลางในการทำงาน

ศันสนีย์ ชูเชื้อ (2546) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พบว่า การทำงานเป็นทีมส่งผลทำให้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้นทั้งด้าน คุณภาพ ปริมาณงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลา สำหรับปัจจัยที่พนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ คิดว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นทีม ได้แก่ บรรยากาศ สภาวะผู้นำ การสื่อสาร ทักษะในการทำงาน ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ การตัดสินใจ การประชุมวันธรรมดามองค์กร การมีส่วนร่วม และ แรงจูงใจ เรียงตามลำดับ ส่วนปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานมหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์ ได้แก่ การไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของงานที่รับผิดชอบ สมาชิกขาดการมี ส่วนร่วมและการมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)  
โดยใช้วิจัยเชิงพรรณนาด้วยวิธีการสำรวจ (Survey research method) และเก็บข้อมูลด้วย  
แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียด  
ขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
3. ลักษณะของแบบสอบถาม
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี  
จำนวน 1,638 คน (ธนาคารกสิกรไทย, 2560)

#### การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
โดยใช้สูตรของ ยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ จะได้ขนาด  
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 321 คน

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่  $n$  = ขนาดของกลุ่มประชากร

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  = ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 0.05

$$\text{ดังนั้น} \quad n = \frac{1,638}{1+1,638 (0.05)^2} = 321$$

เพื่อผลวิจัยที่ดีดังนั้นผู้วิจัยจึงปรับเพิ่ม จำนวน 79 คน ฉะนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ในครั้งนี้ 400 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ Stratified sampling โดยแบ่งเป็นเขตการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดชลบุรี ดังนี้

ตารางที่ 3-1 เขตการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี

เขตการบริการจังหวัดชลบุรี	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
เขต 102	789	193
เขต 103	849	207
รวม	1,638	400

เขต 102 มีทั้งหมด 17 สาขา มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 789 คน ประกอบด้วยถนนสุขุมวิท ถนนวชิรปราการ หนองมน ถนนสุขุมวิท 2 นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ถนนสายอ้อมเมืองชลบุรี ถนนสุขุมวิท 3 คอนหัวพ้อ บิ๊กซีชลบุรี 2 ถนนพระยาเสด็จเช่นทรลพลาซ่าชลบุรี แหลมทอง บางแสน เทสโก้โลตัสอมตะนคร นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร 2 เทสโก้โลตัสชลบุรี ตลาดบ้านเก่า นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร 3

เขต 103 มีทั้งหมด 19 สาขา มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 849 คน ประกอบด้วย บ้านบึง พนัสนิคม ศรีราชา บ่อทอง ตลาดเกาะโพธิ์ เกาะสีชัง แหลมฉบัง สวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ศรีราชา หนองปรือ พานทอง บ่อวิน โรบินสันศรีราชา ฮาร์เบอร์มอลล์แหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ระยอง บางพระชลบุรี เทสโก้โลตัสบ่อวิน ถนนอัสสัมชัญศรีราชา บิ๊กซีบ้านบึง ไอเฟลสแหลมฉบัง

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพในการทำงาน

ขั้นที่ 2 ศึกษาการหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพในการทำงานเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบโครงสร้างของแบบสอบถาม ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไข

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลอง (Try-out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach ต้องได้ค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.7

ขั้นที่ 5 นำข้อบกพร่องจากการทดลองมาปรับปรุงครั้งสุดท้าย เพื่อนำไปพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

### ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งโครงคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ ดังนี้ คือ

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	ระดับมากมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 -1.80	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ เช่น วารสาร รายงานการวิจัย แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ

### การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้ในการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน มีดังนี้
  - 1.1 ร้อยละ
  - 1.2 ค่าเฉลี่ย
  - 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. สถิติอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis: MRA) ของสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี และสมมติฐานที่ 2 การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี” โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 5 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานเป็นทีม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis: MRA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

n หมายถึง ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

t หมายถึง การทดสอบค่าที (t-test)

F หมายถึง การทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

SS หมายถึง ผลรวมกำลังสอง (Sum of squares)

MS หมายถึง ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean square)

Std. หมายถึง ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

df หมายถึง ค่าระดับชั้นแห่งความอิสระ

$R^2_{adj}$  หมายถึง ค่าอำนาจในการพยากรณ์ที่ปรับแก้



b, B หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ  
และคะแนนมาตรฐานดังกล่าว

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

## ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลที่ศึกษา

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	156	39.0
หญิง	244	61.0
รวม	400	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21-30 ปี	94	23.5
31-40 ปี	170	42.5
41-50 ปี	112	28.0
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	24	6.0
รวม	400	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	100	25.0
สมรส	204	51.0
หย่าร้าง	50	12.5
แยกกันอยู่	46	11.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	86	21.5
ปริญญาตรี	246	61.5
สูงกว่าปริญญาตรี	68	17.0
รวม	400	100.0
5. ตำแหน่งงาน		
พนักงานปฏิบัติการ	152	38.0
หัวหน้างาน	154	38.5
ผู้จัดการแผนก	68	17.0
ผู้จัดการฝ่าย	26	6.5
รวม	400	100.0
6. ระดับรายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	80	20.0
15,001-20,000 บาท	158	39.5
20,001-30,000 บาท	128	32.0
มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป	34	8.5
รวม	400	100.0
7. แผนก		
สินเชื่อ	146	36.5
เงินฝาก	254	63.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4-1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0

อายุของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 มีอายุ

ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมามีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ เป็นหัวหน้างาน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาเป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 เป็นผู้จัดการแผนก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และเป็นผู้จัดการฝ่าย จำนวน 26 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.5

ระดับรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ต่อเดือน อยู่ที่ 15,001-20,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมามีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 มีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ที่มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

แผนกของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ มีการทำงานอยู่แผนกเงินฝาก จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมามีการทำงานอยู่แผนกสินเชื่อ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการทำงาน

วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตารางที่ 4-2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงาน โดยรวม และรายด้าน

ปัจจัยการทำงาน	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.98	.571	มาก	3
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.97	.660	มาก	4
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.04	.684	มาก	2
4. ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	4.05	.669	มาก	1
รวม	4.01	.566	มาก	

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ปัจจัยที่การทำงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.05$ ) รองลงมาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.04$ ) ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.98$ ) และด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.97$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ปัจจัยการทำงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	3.86	.782	มาก	3
2. งานที่ท่านตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.09	.665	มาก	1
3. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้มีความเหมาะสมดีแล้ว	3.99	.690	มาก	2
รวม	3.98	.571	มาก	

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ปัจจัยที่การทำงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบโดยรวม อยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมา คิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ มีความเหมาะสมดีแล้ว ( $\bar{X} = 3.99$ ) และงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.86$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงาน ด้าน โอกาส ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านรู้สึกว่าคุณมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	3.99	.752	มาก	2
2. ท่านพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	3.92	.855	มาก	3
3. ท่านมีโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งในระดับสูงของหน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่ได้ในอนาคต	4.01	.791	มาก	1
รวม	3.97	.660	มาก	

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ปัจจัยการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งในระดับสูงของหน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่ได้ในอนาคตอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.01$ ) รองลงมา รู้สึกว่าคุณมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.99$ ) และพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.92$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงาน  
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ในการทำงาน ที่ทันสมัย	4.08	.777	มาก	1
2. สถานที่ตั้งขององค์กรของท่าน มีความเหมาะสมกับการทำงาน	4.03	.761	มาก	2
3. องค์กรของท่านใช้พื้นที่ในการทำงาน ที่เหมาะสม	4.02	.778	มาก	3
รวม	4.04	.684	มาก	

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ปัจจัยการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม อยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีองค์กรของท่านมีอุปกรณ์ในการทำงาน ที่ทันสมัยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมา สถานที่ตั้งขององค์กรของท่าน มีความเหมาะสมกับการทำงาน ( $\bar{X} = 4.03$ ) และองค์กรของท่านใช้พื้นที่ในการทำงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.02$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงาน  
ด้านความสัมพันธ์ ภายในองค์กร

ปัจจัยการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน ในองค์กรได้เป็นอย่างดี	4.05	.757	มาก	2

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ปัจจัยการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
2. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน	4.21	.785	มากที่สุด	1
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาแนะนำกับท่านในการทำงาน	3.91	.850	มาก	3
รวม	4.05	.669	มาก	

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ปัจจัยการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรโดยรวม อยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 34.05$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาสามารถทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.05$ ) และผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาแนะนำกับท่านในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.91$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานเป็นทีม

วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตารางที่ 4-7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม โดยรวมและรายด้าน

การทำงานเป็นทีม	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน	3.89	.730	มาก	2

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีม	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
2. ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่	3.79	.806	มาก	4
3. ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย	3.84	.755	มาก	3
4. ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ	3.90	.726	มาก	1
5. ด้านการตัดสินใจร่วมกัน	3.90	.720	มาก	1
รวม	3.86	.654	มาก	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า การทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกันอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.90$ ) รองลงมา ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ( $\bar{X} = 3.89$ ) ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ( $\bar{X} = 3.84$ ) และด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.79$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม  
ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน

การทำงานเป็นทีม ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมาย ของทีมงาน	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. ผู้บริหารกับพนักงานร่วมกันวางแผนงาน เพื่อกำหนดทิศทางงานดำเนินงานขององค์กร	3.98	.813	มาก	1
2. พนักงานในองค์กรมีโอกาสร่วมกัน กำหนดเป้าหมายของทีมงาน	3.83	.856	มาก	3
3. มีการประชุมร่วมกันทุกครั้งเมื่อมีการ ปรับปรุงและแก้ไขแผนการดำเนินงาน	3.88	.846	มาก	2
รวม	3.89	.730	มาก	



จากตารางที่ 4-8 พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารกับพนักงาน ร่วมกันวางแผนงานเพื่อกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.98$ ) รองลงมา มีการประชุมร่วมกันทุกครั้ง เมื่อมีการปรับปรุงและแก้ไขแผนการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 3.88$ ) และพนักงานในองค์กรมีโอกาสร่วมกันกำหนดเป้าหมายของทีมงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.83$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่

การทำงานเป็นทีม ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมาย ของทีมงาน	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่เหมาะสมกับ ความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล	3.86	.841	มาก	1
2. ผู้บริหาร/ หัวหน้าหน่วยงานสามารถ อธิบายบทบาทหน้าที่และมีการมอบหมาย งานที่ชัดเจน	3.78	.918	มาก	2
3. ท่านมีความมั่นใจว่ามีการมอบหมายงาน ให้แก่พนักงานอย่างเสมอภาคกัน	3.73	.979	มาก	3
รวม	3.79	.806	มาก	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการกำหนดบทบาทหน้าที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.86$ ) รองลงมา ผู้บริหาร/ หัวหน้าหน่วยงานสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่และมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.78$ ) และมีความมั่นใจว่ามีการมอบหมายงานให้แก่พนักงานอย่างเสมอภาคกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.73$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม  
ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย

การทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. พนักงานได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ ความก้าวหน้าการดำเนินงานจากผู้บริหาร	3.80	.937	มาก	3
2. พนักงานสามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่ง หรือปัญหาในการทำงานได้	3.87	.839	มาก	1
3. พนักงานสามารถเสนอแนะหรือติดต่อ ข้อมูลแบบเปิดเผยข้อเท็จจริงไปตรงมา เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ	3.84	.879	มาก	2
รวม	3.84	.755	มาก	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผยโดยรวม อยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานสามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่ง หรือปัญหาในการทำงานได้อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.87$ ) รองลงมา พนักงานสามารถ เสนอแนะหรือติดต่อข้อมูลแบบเปิดเผยข้อเท็จจริงไปตรงมาเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ ( $\bar{X} = 3.84$ ) และพนักงานได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าการดำเนินงานจากผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.80$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม  
ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ

การทำงานเป็นทีม ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจ ในการทำงาน	3.84	.840	มาก	3

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีม ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
2. ผู้บริหารช่วยสนับสนุนให้พนักงาน มีบทบาทเสนอแนวความคิด ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.90	.861	มาก	2
3. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่ง ของความสำเร็จ	3.96	.768	มาก	1
รวม	3.90	.726	มาก	

จากตารางที่ 4-11 พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการกระจายความเป็นผู้นำโดยรวม อยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมา ผู้บริหารช่วยสนับสนุนให้พนักงานมีบทบาทเสนอแนวความคิดในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ( $\bar{X} = 3.90$ ) และพนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.84$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม  
ด้านการตัดสินใจร่วมกัน

การทำงานเป็นทีม ด้านการตัดสินใจร่วมกัน	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. ชอบปฏิบัติงาน โดยเป็นผู้ตามมากกว่า เป็นผู้นำ	3.92	.880	มาก	1
2. จะปฏิบัติตัวเหมือนบุคคลส่วนใหญ่ ในองค์กร	3.92	.833	มาก	1
3. เห็นว่าการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น	3.86	.837	มาก	2
รวม	3.90	.720	มาก	

จากตารางที่ 4-12 พบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการตัดสินใจร่วมกันโดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ชอบปฏิบัติงาน โดยเป็นผู้ตามมากกว่าเป็นผู้นำและจะปฏิบัติตัวเหมือนบุคคลส่วนใหญ่ในองค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.92$ ) รองลงมา เห็นว่าการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.86s$ ) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตารางที่ 4-13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล	3.82	.754	มาก	3
2. ด้านกระบวนการการทำงาน	3.84	.755	มาก	2
3. ด้านผลผลิต	3.90	.726	มาก	1
รวม	3.85	.682	มาก	

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีด้านผลผลิตอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.90$ ) รองลงมา ด้านกระบวนการการทำงาน ( $\bar{X} = 3.84$ ) และด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.82$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. ยิ้มแย้มแจ่มใสต้อนรับด้วยความสุภาพ และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.84	.875	มาก	1
2. บริการอย่างถูกต้อง ด้วยความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นของพนักงาน	3.83	.844	มาก	2
3. เน้นความพึงพอใจของลูกค้า ในการให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.81	.886	มาก	3
รวม	3.82	.754	มาก	

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ยิ้มแย้มแจ่มใสต้อนรับด้วยความสุภาพและมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.84$ ) รองลงมา บริการอย่างถูกต้อง ด้วยความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.83$ ) และเน้นความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.81$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ด้านกระบวนการการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการการทำงาน	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการทำงาน	3.80	.937	มาก	3
2. ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดได้ อย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับเวลามาตรฐาน	3.87	.839	มาก	1

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการการทำงาน	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
3. ระบบการประสานงานภายในองค์กร ของท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.84	.879	มาก	2
รวม	3.84	.755	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการการทำงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับเวลามาตรฐานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.87$ ) รองลงมา ระบบการประสานงานภายในองค์กรของท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.84$ ) และมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.80$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิต	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด	3.84	.840	มาก	3
2. ตรวจสอบถูกต้องความสมบูรณ์ ครบถ้วนของสลิปประจำวัน ก่อนทำรายการทุกครั้ง	3.90	.861	มาก	2
3. ความเหมาะสมของยอดขาย เมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนของวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ	3.96	.768	มาก	1
รวม	3.90	.726	มาก	

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตโดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมของยอดขายเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนของวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมา ตรวจสอบถูกต้องความสมบูรณ์ครบถ้วนของสลิป ประจำวัน ก่อนทำรายการทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.90$ ) และมีใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.84$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis: MRA)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี

$H_0$ : ปัจจัยการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี

$H_1$ : ปัจจัยการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-17 ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	coefficients		coefficients				
	B	Std. error	Beta				
ค่าคงที่	.893	.147		6.093	.000*		
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	.453	.047	.379	9.579	.000*	.635	1.574
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	.161	.052	.156	3.078	.000*	.381	2.625

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	coefficients		coefficients				
	B	Std. error	Beta				
ด้านความสัมพันธ์ ภายในองค์กร	.436	.045	.428	9.786	.000*	.511	1.958
R	0.783 <sup>a</sup>						
R square	0.614						
Adjusted R square	0.611						
F-ratio	9.447	(0.000)*					
Durbin-watson	1.634						

หมายเหตุ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย  
ในเขตจังหวัดชลบุรี

จากตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการทำงานมีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธี Stepwise multiple linear regression เมื่อทดสอบแล้ว ตัวแปรด้านปัจจัยการทำงานไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ทดสอบค่าสถิติ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ คือ “ปัจจัยการทำงาน” อย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ “ปัจจัยการทำงาน” และตัวแปรตาม “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี” ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.783 หมายถึง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน ร้อยละ 78 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.614 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี” ขึ้นอยู่กับ “ด้านปัจจัยการทำงาน” ร้อยละ 61.40 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R square) เท่ากับ 0.614 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.634 พบว่า ผลการทดสอบ ด้วยค่าสถิติ t-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis)



ค่าคงที่ ( $B_0$ ) เท่ากับ 0.893 หน่วย มีค่า  $t = 6.093$  มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการทดสอบแต่ละตัวแปร มีดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่า  $B_1$  เท่ากับ 0.453 ค่า  $t = 9.579$  มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.453 หน่วย

2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่า  $B_1$  เท่ากับ 0.161 ค่า  $t = 3.078$  มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากปัจจัยการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.161 หน่วย

3. ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีค่า  $B_1$  เท่ากับ 0.436 ค่า  $t = 9.786$  มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากปัจจัยการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.436 หน่วย

สามารถแสดงสมการทำนายปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 0.893 + 0.453(X_1)^* + 0.161(X_2)^* + 0.436(X_4)^*$$

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.379(X_1)^* + 0.156(X_2)^* + 0.428(X_4)^*$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย  
ในเขตจังหวัดชลบุรี

$X_1$  = ปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

$X_2$  = ปัจจัยการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

$X_4$  = ปัจจัยการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร

ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปร ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงาน  
ที่รับผิดชอบ เท่ากับ 0.453

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้า  
ในหน้าที่การงานเท่ากับ 0.161

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยการทำงานด้านความสัมพันธ์  
ภายในองค์กร เท่ากับ 0.436

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่ามีตัวแปรอิสระปัจจัยการทำงานที่มี  
อิทธิพลต่อการพยากรณ์ และส่งผลต่อตัวแปรตาม “แนวโน้มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี” จำนวน 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ “ด้านลักษณะ  
งานที่รับผิดชอบด้าน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร”

**สมมติฐานที่ 2** การทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี

$H_0$ : การทำงานเป็นทีม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
กสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี

$H_1$ : การทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
กสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-18 ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีม

มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัด  
ชลบุรี

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	coefficients		coefficients				
	B	Std. error	Beta				
ค่าคงที่	.081	.048		1.705	.089		
ด้านการกำหนด ภารกิจและ เป้าหมาย ของทีมงาน	.041	.015	.044	2.758	.006*	.491	2.037

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. error	Beta				
ด้านการสื่อสารกัน อย่างเปิดเผย	.431	.019	.478	22.56	.000*	.282	3.547
ด้านการกระจาย ความเป็นผู้นำ	.385	.021	.410	18.42	.000*	.255	3.917
ด้านการตัดสินใจ ร่วมกัน	.147	.017	.155	8.814	.000*	.408	2.454
R	0.975 <sup>a</sup>						
R square	0.951						
Adjusted R square	0.950						
F-ratio	1913.153 (0.000)*						
Durbin-watson	1.819						

หมายเหตุ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย  
ในเขตจังหวัดชลบุรี

จากตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีม มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธี Stepwise multiple linear regression เมื่อทดสอบแล้ว ตัวแปรด้านการทำงานเป็นทีมเกิดปัญหา Multicollinearity ทดสอบค่าสถิติ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ คือ “ปัจจัยการทำงานเป็นทีม” อย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ “การทำงานเป็นทีม” และตัวแปรตาม “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี” ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.975 หมายถึง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 97 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R square) เท่ากับ 0.951 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ

“ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี” ขึ้นอยู่กับ  
 “ด้านการทำงานเป็นทีม” ร้อยละ 95.10 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว

(Adjusted R squarer) เท่ากับ 0.951 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.819

พบว่าผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ  
 (Multiple regression analysis) ค่าคงที่ ( $B_0$ ) เท่ากับ 0.081 หน่วย มีค่า  $t = 1.705$  มีค่า Sig. เท่ากับ  
 0.089 ซึ่งมากกว่า 0.05 และผลการทดสอบแต่ละตัวแปร มีดังนี้

1. ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน มีค่า  $B_1$  เท่ากับ 0.041 ค่า  $t = 2.758$   
 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากการทำงานเป็นทีมด้านการกำหนด  
 ภารกิจและเป้าหมายของทีมงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
 ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.041 หน่วย

2. ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีค่า  $B_1$  เท่ากับ 0.431 ค่า  $t = 22.568$  มีค่า Sig. เท่ากับ  
 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากการทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย  
 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัด  
 ชลบุรี เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.431 หน่วย

3. ด้านการกระจายความเป็นผู้นำมีค่า  $B_1$  เท่ากับ 0.385 ค่า  $t = 18.426$  มีค่า Sig. เท่ากับ  
 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากการทำงานเป็นทีมด้านการกระจายความเป็นผู้นำ  
 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัด  
 ชลบุรี เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.385 หน่วย

4. ด้านการตัดสินใจร่วมกัน มีค่า  $B_1$  เท่ากับ 0.147 ค่า  $t = 8.814$  มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000  
 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากการทำงานเป็นทีมด้านการตัดสินใจร่วมกัน เพิ่มขึ้น  
 1 หน่วย แล้วประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี  
 เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.147 หน่วย

สามารถแสดงสมการทำนายการทำงานเป็นทีมด้านการทำงานเป็นทีมด้านการกำหนด  
 ภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ  
 และด้านการตัดสินใจร่วมกันที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
 พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 0.081 + 0.041(X_3)^* + 0.431(X_4)^* + 0.385(X_5)^* + 0.147(X_1)^*$$

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.044(X_1)^* + 0.478(X_3)^* + 0.410(X_4)^* + 0.155(X_5)^*$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย  
ในเขตจังหวัดชลบุรี

$X_1$  = การทำงานเป็นทีมด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน

$X_2$  = การทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย

$X_3$  = การทำงานเป็นทีมด้านการกระจายความเป็นผู้นำ

$X_4$  = การทำงานเป็นทีมด้านการตัดสินใจร่วมกัน

ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปร ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรการทำงานเป็นทีม ด้านการกำหนด  
ภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน เท่ากับ 0.041

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารกัน  
อย่างเปิดเผย เท่ากับ 0.431

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรการทำงานเป็นทีม ด้านการกระจาย  
ความเป็นผู้นำ เท่ากับ 0.385

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรการทำงานเป็นทีม ด้านการตัดสินใจ  
ร่วมกันเท่ากับ 0.147

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่ามีตัวแปรอิสระการทำงานเป็นทีม  
ที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ และส่งผลต่อตัวแปรตาม “แนวโน้มนำประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี” จำนวน 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ  
“ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจาย  
ความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกัน”

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี” การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิจัยเชิงพรรณนาด้วยวิธีการสำรวจ (Survey research method) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยทำการเก็บข้อมูล จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด มาทำการวิเคราะห์ โดยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำเสนอผลการทดสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social sciences) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้น ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ Independent sample t-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis: MRA)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

#### สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 มีสถานภาพสมรส จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้างาน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 มีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-20,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 และส่วนใหญ่มีการทำงานอยู่แผนกเงินฝาก จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน

ปัจจัยการทำงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.05$ ) รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.04$ ) ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.98$ ) และ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.97$ ) ตามลำดับ

## ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกันอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.90$ ) รองลงมา ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ( $\bar{X} = 3.89$ ) ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ( $\bar{X} = 3.84$ ) และด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.79$ ) ตามลำดับ

## ส่วนที่ 4 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีด้านผลผลิตอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.90$ ) รองลงมา ด้านกระบวนการการทำงาน ( $\bar{X} = 3.84$ ) และด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.82$ ) ตามลำดับ

## ส่วนที่ 5 ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ และส่งผลต่อตัวแปรตาม “แนวโน้มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี” จำนวน 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ “ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร” ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ และส่งผลต่อตัวแปรตาม “แนวโน้มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี” จำนวน 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ “ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกัน” ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## การอภิปรายผล

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ และส่งผลต่อตัวแปรตาม “แนวโน้มนำประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี” จำนวน 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ “ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร” ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ สิ้นแสง (2555) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน TMB ในเขตธุรกิจ สมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน TMB ในเขตธุรกิจ สมุทรปราการ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ด้านปัจจัยด้านอื่น ๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ วิธีการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) หรือ TMB ที่สังกัดในสำนักงานเขตธุรกิจสมุทรปราการ 15 สาขา จำนวนประชากร ทั้งหมด 135 คน ตำแหน่งผู้อำนวยการลงมาถึงระดับเจ้าหน้าที่ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test หรือความแปรปรวนทาง เดียว (One-way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ย ความแตกต่างด้วยวิธี MRA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับด้านสวัสดิการและผลตอบแทน, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, การยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 2** การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ และส่งผลต่อตัวแปรตาม “แนวโน้มนำประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี” จำนวน 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ “ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกัน” ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยกัญญนันท์ ภัทรสรณ์ศิริ (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน โดยศึกษาถึงสถานภาพทั่วไปของบุคลากรที่ตอบ



แบบสอบถาม และความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 73 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์เพียร์สัน ค่า t-test และสมการถดถอย ผลของการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.8 มีอายุเฉลี่ย 41.94 ปี สถานภาพส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว คิดเป็นร้อยละ 56.2 สำหรับระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 64.4 มีอายุการทำงานเฉลี่ย 15.15 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 10,000-19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.7 จากการทดสอบสมมติฐานโดยหาความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันต่อหน่วยงาน การทำงานเป็นทีม ความก้าวหน้าในการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ รายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน แต่เมื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์แบบมัลติเพิลรีเกรสชัน พบว่า ปัจจัยในด้านความก้าวหน้า และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงานควรมีการประชุมทุกครั้งเพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถกำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางการปฏิบัติงานให้เหมาะสมอย่างชัดเจน เพื่อให้จุดมุ่งหมายไปในทิศทางเดียวกันและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงาน
2. ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ต้องมีการมอบหมายงานและความรับผิดชอบให้แก่พนักงานตามความรู้ความสามารถรวมทั้งความถนัดของแต่ละบุคคล
3. ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผยควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันด้วยความจริงใจผู้บริหารสามารถรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอย่างเต็มใจและเปิดโอกาสให้พนักงานซักถามข้อสงสัยในคำสั่งหรือปัญหาในการปฏิบัติงานในองค์กรได้
4. ด้านกระจายความเป็นผู้นำควรมีการกระจายภาวะผู้นำไปสู่ผู้รับผิดชอบในระดับรองลงมาในแต่ละตำแหน่งหน้าที่เพื่อให้บุคคลเหล่านี้ได้มีโอกาสแสดงศักยภาพความเป็นผู้นำของตนและร่วมกันพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไปสู่เป้าหมายของหน่วยงาน
5. ด้านการตัดสินใจร่วมกันควรมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและวัฒนธรรมที่ดีภายในหน่วยงานให้พนักงานตระหนักว่าทุกคนต้องปฏิบัติงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยประสบการณ์ ความสามารถและความยินยอมพร้อมใจของทุกคนให้การยอมรับความคิดเห็นเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีมจึงจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันได้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยในเขตจังหวัดชลบุรี เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จำเพาะเจาะจง ดังนั้นผู้ที่สนใจศึกษาค้นคว้าต่อไป ควรขยายกลุ่มเป้าหมายโดยจำแนกตามลักษณะภูมิศาสตร์ให้มีการกระจายไปสู่กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุม หรือศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มประชากรที่อยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างออกไป

2. ควรศึกษาบทบาทและขีดสมรรถนะของพนักงานธนาคารกสิกรไทยเพื่อนำไปกำหนดบทบาทและเพิ่มสมรรถนะของพนักงานในการปฏิบัติงานของธนาคารต่อไป

## บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โครเฮ้สยามจำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัญญนันท์ ภัทรสรณ์ศิริ. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน.
- กิตติมา ปรีดีดิถก. (2539). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.
- จินดารัตน์ สุนทร. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ ภายในของธนาคารออมสิน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เจริญ วัชรรังษี. (2555). *คู่มือการปฏิบัติการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: อักษรประเสริฐ.
- ชาริณี จันทร์แสงศรี. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย*. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาศักดิ์, คณะพัฒนาศักดิ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เชี่ยวบุญย์ ทิชนพวงศ์. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูพลศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช*. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- จิตติตา ศรีมงคล. (2540). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การ: ศึกษากรณี งานการพิมพ์องค์การค้าของครูสภา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐธัญ อดิสรบ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การไฟฟ้าแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2551). *การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารกสิกรไทย. (2558). *รายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน*. เข้าถึงได้จาก  
<https://www.kasikornbank.com/th/Social-Activities/Pages/CSRAnnualReports.aspx>
- ธนาคารกสิกรไทย. (2559). *รายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน*. เข้าถึงได้จาก  
<https://www.kasikornbank.com/th/Social-Activities/CSRAnnualReports/SD-TH-KBank59.pdf>
- ธนาคารกสิกรไทย. (2560). *พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี*. ม.ป.ท.
- ธวัชชัย เมฆกระจาย. (2547). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2546). *การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล: แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน*. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- ธิดารัตน์ สินแสง. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- ธีระ หมั่นศรี. (2546). *การสร้างทีมงานของโรงเรียนมัธยมศึกษาสภวิทยาเขตสามมุกบางปลาสร้อยเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 1*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นคร บางน้อมน้อย. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานการเดินรถการรถไฟแห่งประเทศไทย*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บาคอล, โรเบิร์ต. (2547). *การบริหารผลการปฏิบัติงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). (วีรุช มาฆะศิริานนท์ และยุดา รักไทย, แปลและเรียบเรียง). กรุงเทพฯ: ธรรมมลการพิมพ์.
- บุญลดา คุณาเวชกิจ. (2550). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาทีมงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตแอนิเมชั่นแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร*. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุตรีจารุ โรจน์. (2549). *ภาวะผู้นำและการพัฒนาทีมงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- พิไลวรรณ คนตรง. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐ: กรณีศึกษา หน่วยงานที่เบิก จ่ายเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดระยอง*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพโรจน์ บาลัน. (2551). *ทักษะการบริหารทีม*. กรุงเทพฯ: แอคทีฟพริ้นท์.
- มัลลิกา วิชชูกรองครัด. (2553). *การศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานครูเทศบาลสังกัดเทศบาลเมืองชลบุรี*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2545). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน. (2550). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิริยะชัยพลาย จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ลูกซ์, ริชาร์ด และ โพลเชอ, เจฟฟ์. (2553). *การบริหารจัดการทีมงาน* (สุรีพร พึ่งพุกทคุณ, แปล). กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- วรจิตร หนองแก. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒนาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วันวิสาข์ เกิดผล. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ*. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิชัย แหวนเพชร. (2548). *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: ชรรคมล.
- ศันสนีย์ ชูเชื้อ. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- สมยศ นาวิการ. (2552). *เศรษฐศาสตร์การบริหาร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

- สุจิตต์ ปุละละนันท์. (2541). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมและการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไปใช้: กรณีศึกษา บริษัทปิโตรเคมีแห่งชาติจำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนทร พลวงค์. (2551). *การพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในสังกัดกองการศึกษาเทศบาล ตำบลท่าสะอาดอำเภอเขากงจังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุนันทา เลานันท์. (2551). *การสร้างทีมงาน (พิมพ์ครั้งที่ 4)* กรุงเทพฯ: แอนด์เมคสดิกเกอร์ แอนด์ดีไซน์.
- สุรพงษ์ กิจโยภาพ. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหาร, โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). *หลักการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: โพธิ์สามต้นการพิมพ์.
- เสนาะ ดิยาวัว. (2554). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุชา แก้วหลวง. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตพายัพ (เจ็ดยอด)*. เชียงใหม่: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตพายัพ.
- Gilmer, B. Van Haller. (1997). *Industrial and organizational*. New York: Basic Books.
- Hackman, J. R. (2002). *Leading teams: Setting the stage for great performances*. Boston: Harvard Business School Press.
- Luthans, F. (1995). *Organizational behavior* (7<sup>th</sup> ed.). Singapore: McGraw-Hill International.
- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. New York: Macmillan.
- Parker, G. M. (1990). *Teampayers and team work: The new competitive business strategy*. San Francisco, Calif: Jossey-Bass.
- Robbins, S. P. (2001). *Organization beveavior* (9<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, NJ: rentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. NewYork: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม





4. ระดับการศึกษา
1.  ต่ำกว่าปริญญาตรี
2.  ปริญญาตรี
3.  สูงกว่าปริญญาตรี
5. ตำแหน่งงาน
1.  พนักงานปฏิบัติการ
2.  หัวหน้างาน
3.  ผู้จัดการแผนก
4.  ผู้จัดการฝ่าย
6. ระดับรายได้ต่อเดือน
1.  ต่ำกว่า 15,000 บาท
2.  15,001-20,000 บาท
3.  20,001-30,000 บาท
4.  มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป
7. แผนก
1.  สินเชื่อ
2.  เงินฝาก

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน

ปัจจัยการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ</b>					
1. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ					
2. งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
3. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ มีความเหมาะสมดีแล้ว					
<b>ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>					
4. ท่านรู้สึกว่าคุณมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี					
5. ท่านพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน					
6. ท่านมีโอกาที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งในระดับสูงของหน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่ได้ในอนาคต					

ปัจจัยการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
7. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย					
8. สถานที่ตั้งขององค์กรของท่านมีความเหมาะสมกับการทำงาน					
9. องค์กรของท่านใช้พื้นที่ในการทำงานที่เหมาะสม					
<b>ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร</b>					
10. ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี					
11. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน					
12. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาแนะนำกับท่านในการทำงาน					

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน</b>					
1. ผู้บริหารกับพนักงานร่วมกันวางแผนงานเพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กร					
2. พนักงานในองค์กรมีโอกาสร่วมกันกำหนดเป้าหมายของทีมงาน					
3. มีการประชุมร่วมกันทุกครั้งเมื่อมีการปรับปรุงและแก้ไขแผนการดำเนินงาน					

การทำงานเป็นทีม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่</b>					
4. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล					
5. ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงานสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่และมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน					
6. ท่านมีความมั่นใจว่ามีการมอบหมายงานให้แก่พนักงานอย่างเสมอภาคกัน					
<b>ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย</b>					
7. พนักงานได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าการดำเนินงานจากผู้บริหาร					
8. พนักงานสามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่งหรือปัญหาในการทำงานได้					
9. พนักงานสามารถเสนอแนะหรือติดต่อข้อมูลแบบเปิดเผย ชื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ					
<b>ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ</b>					
10. พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการทำงาน					
11. ผู้บริหารช่วยสนับสนุนให้พนักงานมีบทบาทเสนอแนวความคิดในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
12. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ					

การทำงานเป็นทีม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านการตัดสินใจร่วมกัน</b>					
13. ชอบปฏิบัติงานโดยเป็นผู้ตามมากกว่าเป็นผู้นำ					
14. จะปฏิบัติตัวเหมือนบุคคลส่วนใหญ่ในองค์กร					
15. เห็นว่าการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น					

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล</b>					
1. ยิ้มแย้มแจ่มใสต้อนรับด้วยความสุภาพและมีความพร้อมในการให้บริการ					
2. บริการอย่างถูกต้อง ด้วยความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของพนักงาน					
3. เน้นความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
<b>ด้านกระบวนการการทำงาน</b>					
4. มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการทำงาน					
5. ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับเวลามาตรฐาน					
6. ระบบการประสานงานภายในองค์กรของท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านผลผลิต</b>					
7. ท่านใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด					
8. ตรวจสอบถูกต้องความสมบูรณ์ครบถ้วนของสลิป ประจำวัน ก่อนทำรายการทุกครั้ง					
9. ความเหมาะสมของยอดขายเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนของวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ					

ข้อเสนอแนะ/ ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข  
อักษรวิสุทธิ

## Plagiarism Checking Report

Created on Jun 8, 2017 at 17:06 PM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
511407	Jun 8, 2017 at 17:06 PM	58750016@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	ตรวจคัดรสท1-5 แกไข.docx	Completed	0.08 %

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่, The Team Work Development of the Personnel Working for the Local Administrative Organizations in Koh Lanta District, Krabi Province	วรรณภา อาจหาญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	1.23 %
2	การทำงานเป็นทีมของเทศบาลตำบลควนหัวท้อ อำเภอเมืองชลบุรี, Team-working at Don Hua Lo sub-district municipality, Amphoe Mueang, Chon Buri Province	สารินี ย์ ทวยจันทร์	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.64 %
3	การศึกษาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในสถานศึกษาอำเภอพรหมพิสัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 2, A study on teamwork of the personnel of schools in banphot phisai district under nakhon sawan primary educational service area office 2	จารุวรรณ สะอาดละออ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	0.39 %
4	การสร้างประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท มลูฟาโล จำกัด อำเภอท่าแพนสน จังหวัดนครปฐม, The teamwork effectiveness of employees of Bluefalo Co., Ltd., Kamphaeng Saen, Nakhon Pathom	สุวิภา คงปาน	มหาวิทยาลัยศิลปากร	0.39 %
5	การพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือนตามเกณฑ์ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของ ข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี, TEACHERS ANNUAL PROMOTIONS ACCORDING TO EVALUATION CRITERIA BASED ON THE	นำศักดิ์ หอมชื่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	0.37 %
6	ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยบูรพา, Opinions towards the work of personnel working for division of buildings and facilities, Burapha University	วิษวากรณ โนนยา	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.37 %
7	การศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกซ่อมบำรุงเครื่องจักร บริษัท สยามโตโยต้า ลูคัสกรุ๊ป จำกัด, Performance outcomes of machine maintenance at Siam Toyota Manufacturing Co., Ltd	สุรชัย หาญเกียรติ์	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.36 %



6/8/2017

อักษรวิสุทธิ์

8	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (โครงการชลประทานสกลนคร), job satisfaction of worker (Sakonnakhon irrigation project)	สมยศ แสงมณี	มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	0.35 %
---	---	-------------	----------------------------	--------

6/8/2017

อักษรวิสุทธิ์

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
<p>อย่างมีประสิทธิภาพและมีส่วนร่วมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้นมิลลิกา วิชชกรยิ่งศรี 2553 ให้ความหมายไว้ว่าการทำงานเป็นทีมหมายถึงการที่บุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมทำกิจกรรมโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันสนับสนุนช่วยเหลือ ให้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันอย่างเต็มความสามารถและมีการประสาน งานอย่างดีเพื่อแก้ไขปัญหาต่างและพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด ของทีม ได้สรุปได้ว่าทีมงานหมายถึงการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป</p>	<p>กันในการปฏิบัติงานทุกคนเป็น) ก 19 \ ก สมาชิกของทีมงานมีวัตถุประสงค์และ เป้าหมายเดียวกันมีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกันให้สำเร็จ) ก มีความ เห็นที่ตรงกันที่จะทำงานและผลผลิตคุณภาพสูงพร้อมที่จะเผชิญปัญหาด้วยกัน ภายใต้) ก วัตถุประสงค์เดียวกันมีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีการ วางแผนและการประเมินผล) ก มิลลิกาวิชชกรยิ่งศรี(2553 : 11 )ได้ให้ความ หมายของการทำงานเป็นทีมไว้ว่าการ) ก ทำงานเป็นทีมหมายถึงการที่บุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมกันทำกิจกรรมโดยมีวัตถุประสงค์) กเดียวกัน สนับสนุนช่วยเหลือให้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ และมีการ) ก ประสานงานอย่างดีเพื่อแก้ไขปัญหาต่างและพัฒนาองค์การให้ บรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีม) ก อภิพันธ์ทองโคตร( 2553 : 10 )ได้ให้ความ หมายของการทำงานเป็นทีมไว้ว่าการ) ก ทำงานเป็นทีมหมายถึงการที่บุคคล ตั้งแต่สองคนรวมตัวกันเพื่อปฏิบัติงานอย่างหนึ่งอย่างใดหรือ) ก หลายอย่างร่วม กันโดยมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในทิศทางเดียวกันและทุกคนในกลุ่มมี บทบาท) ก ในการช่วยดำเนินงานของกลุ่มมีการติดต่อสื่อสารและประสานงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตาม) ก เป้าหมาย) ก จอห์นสันและจอห์นสัน</p>
<p>ทุกอย่างนี้จะทำให้การทำงานของทีมบรรลุเป้าหมายได้ให้โรจน์บ้าน 2551 ให้ทัศนะว่าทีมอาจมีการเกิดและเป้าหมายเฉพาะของแต่ละทีมเป็นตัวชี้วัด เคลื่อนกิจกรรมต่างๆแต่ทีมจะมีลักษณะที่เข้าไปในการทำงานที่เหมือนกันคือ ทีมจะตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนและทำตามเป้าหมายที่วางไว้ให้ไม่ได้มีความเห็นต้อง ต้องกันในแนวทางดำเนินโครงการพัฒนากระบวนการทำงานให้สำเร็จลุล่วง ด้วยดีและมีคุณภาพซึ่งกันและกันดำเนินการตามกระบวนการที่วางไว้ ประเมินและแก้ไขกระบวนการ</p>	<p>เป็นทีมให้ประสบผลสำเร็จนั้น) ก ต้องมีหลักสำคัญในการปฏิบัติหลายประการ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการทางปฏิบัติเป็นทีม) ก ไว้ดังนี้) ก ทีมที่แท้ จริงมีคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการคือ) ก การสื่อสาร) ก การมีขอบเขตการทำงานที่ ชัดเจน) ก การมอบหมายอำนาจในการบริหารจัดการกระบวนการทำงานของ ทีมอย่างชัดเจนและการมีสมาชิก) ก ภายในในช่วงเวลาหนึ่งๆที่เหมาะสม( Hackman \, 2002 : 37 )\ ก 25 \ ก ทีมอาจมีการเกิดและเป้าหมายเฉพาะของ แต่ละทีมเป็นตัวชี้วัดเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ) ก แต่ทีมจะมีลักษณะที่เข้าไปในการท งานที่เหมือนกันคือทีมจะตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนและทำตาม) ก เป้าหมายที่วาง ไว้ให้ไม่ได้มีความเห็นต้องกันในแนวทางดำเนินโครงการพัฒนากระบวนการ การทำงาน) ก ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีและมีคุณภาพซึ่งกันและกันดำเนินการ ตามกระบวนการที่วางไว้) ก ประเมินและแก้ไขกระบวนการให้ถูกต้องโดย พิจารณาจากผลการวัดและการวิเคราะห์ข้อผิดพลาด) ก ทีมสมาชิกในทีมและทุก ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง(ให้โรจน์บ้าน, 2551 : 29 )\ ก สรุปได้ว่าหลักการท งานเป็นทีมให้ประสบผลสำเร็จนั้นสมาชิกทุกคนในทีมต้อง) ก ร่วมมือร่วมใจกัน ดำเนินงานตามเป้าหมายและบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ภายใต้บรรยากาศที่ อบอุ่น) ก เป็นกันเองเคารพ</p>
<p>ให้ถูกต้องโดยพิจารณาจากผลการวัดและการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดในทีม และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบส่วนไหนที่ 2554 ได้มีความเห็นที่หลักใน การทำงานเป็นทีมนี้ต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญคือต้องประกอบไป ด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปบุคคลในกลุ่มต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันบุคคลในกลุ่ม ต้องสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีแบบแผนบุคคลในกลุ่มต้องทำงานกันในการปฏิบัติ งานบุคคลในกลุ่มถือว่าเป็นสมาชิกของทีมงานบุคคลในกลุ่มนี้</p>	<p>เกี่ยวกับการสร้างทีมงานกล่าวไว้) ก การสร้างทีมงานขึ้นมาเป็นเรื่องที่ง่าย เราไม่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กันของทีมงานเพราะ) ก ที่นั่นเป็นเรื่องของ การทำงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์) ก ที่ กำหนดไว้แต่สิ่งหนึ่งที่เป็นปัญหาในการพัฒนาทีมงานโดยทั่วไปคือการบริหาร โครงการคือ) ก ผู้ร่วมงานในทีมงานแต่ละที่จะทำงานเพียงตามที่ได้รับคำสั่ง มาเท่านั้นหรือหายไปเพื่อให้อิสระ) ก ผู้ที่มีทีมงานเท่านั้นปัญหาดังกล่าวหา ให้การสร้างทีมงานไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงและ) ก การที่จะสร้างทีม งานให้เกิดประโยชน์ในการบริหารโครงการอย่างแท้จริงจำเป็นต้องมี) ก องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของการทำงานเป็นทีมดังต่อไปนี้) ก 1. ต้อง ประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป) ก 2. บุคคลในกลุ่มต้องมีปฏิสัมพันธ์ ต่อกัน) ก 3. บุคคลในกลุ่มต้องสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีแบบแผน) ก 4. บุคคลใน กลุ่มต้องต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน) ก 5. บุคคลในกลุ่มต้องเป็นสมาชิก ของทีมงาน) ก 16 \ ก 6. บุคคลในกลุ่มมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน) ก 7 .บุคคลในกลุ่มมีความทำงานร่วมกันช่วยให้งานสำเร็จ) ก 8 .บุคคลในกลุ่มมี ความสมัครใจที่จะทำงาน</p>
<p>คุณภาพของงาน Quality จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุณค่าและความพึงพอใจ 2 ปริมาณงาน Quantity งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไป ตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3 เวลา Time คือเวลาที่ใช้ในการสำ เนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทัน สมัย 4 ค่าใช้จ่าย Costs ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและ วิธีการจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุดสรุปได้ว่าประสิทธิภาพคือ</p>	<p>ที่มีคุณภาพ) ก ควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของ ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ) ก 2 ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้อง เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน) ก โดยผลงานที่ปฏิบัติงานได้มีปริมาณที่ เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้) ก และควรมี การวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้) ก 3 .เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม ก หลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้ สะดวกรวดเร็วขึ้น) ก 4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้อง เหมาะสมกับงานและวิธีการคือ) ก จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต) ก ได้แก่การใช้ทรัพยากร ด้านการเงินวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิด) ก การสูญ เสียน้อยที่สุด) ก การบริหารทรัพยากรการจัดสรรทรัพยากร( Provision of resource )ทรัพยากรที่ใช่) ก การผลิต/การบริหารแบ่งได้ 2 ประเภทคือ) ก ประเภทที่ 1 ทรัพยากรบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์หมายถึงบุคคลที่ปฏิบัติงานใน องค์กร) ก ทุกคน) ก 2 \ ก ประเภท</p>

http://pl

3/5



ปฏิบัติการที่มีผลต่ออุปสรรคการดำเนินงาน การศึกษาขั้นสูงและขนาดของทีมงานสายงานแตกต่างกันมีความเห็นต่อการทำางที่ประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกันครบถ้วนมีน้อย 2557 ได้ศึกษารวบรวมเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานเดินรถการรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยสรุปได้ว่าพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางซึ่งค่าความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต้นการปฏิบัติ

ผลการศึกษาระดับตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน มีครบถ้วนมีน้อย (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานพนักงานเดินรถการรถไฟแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีนายสถานีรถไฟ ก ในสังกัดกองจัดการเดินรถเขต 2 ผลการวิจัยสรุปได้ว่าพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางซึ่งค่าความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต้น ก 31 ก การปฏิบัติงานทุกด้านในระดับปานกลางและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้แก่ ก โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโอกาสแสดง ก ความคิดเห็นในงานวัตถุประสงค์เครื่องมือและเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับ ก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางส่วนปัจจัยที่ไม่ได้ผลคือ ก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่อายุระดับการศึกษาเงินเดือนที่พอกำจ่ายประสบการณ์ ก การปฏิบัติงานและความพอใจในผลตอบแทน ส่วนค่าภาวะอิสระจากงานคุณภาพชีวิต ก การทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุดระดับความผูกพันองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและระดับ ก

กำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน 3 89 730 มาก 2 2 ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ 3 79 806 มาก 4 3 ด้านการสื่อสารกันอย่างเป็นเปิดเผย 3 84 755 มาก 3 4 ด้านการกระจายความรับผิดชอบ 3 90 726 มาก 1 5 ด้านการตัดสินใจร่วมกัน 3 90 720 มาก 1 รวม 3 86 654 มากจากตารางที่ 4 7 พบว่าการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3 86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการกระจายความ เป็นผู้นำและ

และสถานภาพในการทำงาน ก พนักงานจ้างตามภารกิจมีค่าเฉลี่ย 37.31 และรองลงมาพนักงานจ้างทั่วไปร้อยละ 32.64 ก ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงานเป็นทีมของเทศบาล ก ตามลวดลนหัวที่อำเภอเมืองชลบุรี ก ตารางที่ 4 - 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงานเป็นทีมของเทศบาลตำบลล่อนหัวฟ่อง ก อำเภอเมืองชลบุรี ก การทำงานเป็นทีมแปลความ ก 1. ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน 3.850.46 มาก ก 2. ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ 3.850.52 มาก ก 3. ด้านการสื่อสารกันอย่างเป็นเปิดเผย 3.820.60 มาก ก 4. ด้านการกระจายความ เป็นผู้นำ 3.740.49 มาก ก 5. ด้านการตัดสินใจร่วมกัน 3.730.56 มาก ก ภาพรวม 3.800.53 มาก ก จากตารางที่ 4 - 2 พบว่าบุคลากรเทศบาลล่อนหัวฟ่องมีระดับการปฏิบัติงานเป็นทีม ก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.80(=0.53) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบ มีทุกด้าน ก

ส่งผลในคำสั่งหรือปัญหาในการปฏิบัติงานในองค์กรได้ 4 ด้านการกระจายความ เป็นผู้นำควรมีการกระจายภาวะผู้นำ ไปสู่ผู้รับผิดชอบในระดับรองลงมาในแต่ละตำแหน่งหน้าที่เพื่อให้บุคคลเหล่านี้ได้มีโอกาสแสดงศักยภาพความเป็นผู้นำของตนและร่วมกันพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไปสู่เป้าหมายของหน่วยงาน 5 ด้านการตัดสินใจร่วมกันควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและวัฒนธรรมที่ดีภายในหน่วยงานให้พนักงานตระหนักว่าทุกคนต้องปฏิบัติงานร่วม

รวมทั้งความถนัดของแต่ละบุคคล ก 3. ด้านการสื่อสารกันอย่างเป็นเปิดเผยควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันด้วย ก ความจริงใจผู้บริหารสามารถรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอย่างเต็มใจและเปิดโอกาสให้พนักงาน ก ชักชวนข้อสงสัยในคำสั่งหรือปัญหาในการปฏิบัติงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลได้ ก 4. ด้านการกระจายความ เป็นผู้นำควรมีการกระจายภาวะผู้นำไปสู่ผู้รับผิดชอบในระดับ ก รองลงมาในแง่คำสั่งและตำแหน่งหน้าที่เพื่อให้บุคคลเหล่านี้ได้มีโอกาสแสดงศักยภาพความเป็นผู้นำของตน ก และร่วมกันพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไปสู่เป้าหมายของหน่วยงาน ก 5. ด้านการตัดสินใจร่วมกันควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและวัฒนธรรมที่ดีภายในหน่วยงาน ก ให้พนักงานตระหนักว่าทุกคนต้องปฏิบัติงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยประสบการณ์ความสามารถ ก และความยินยอมพร้อมใจของทุกคนให้การยอมรับความคิดเห็นเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือ ก เป็นทีมจึงจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันได้ ก ข้อเสนอแนะในการหารวิจัยครั้งต่อไป ก จากการศึกษาการพัฒนามาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กรบริหาร ก ส่วนตำบลในเขตอำเภอเกาะสันตางังหวัดระยองที่ 5 ด้านวิจัยมีข้อเสนอแนะ

## Plagiarism Checking Report

Created on Jun 8, 2017 at 17:06 PM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
511401	Jun 8, 2017 at 17:06 PM	58750016@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่1.docx	Completed	0.00%

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

## Plagiarism Checking Report

Created on Jun 8, 2017 at 17:52 PM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
511461	Jun 8, 2017 at 17:52 PM	58750016@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2.docx	Completed	4.80 %

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยบูรพา, Opinions towards the work of personnel working for division of buildings and facilities\, Burapha University	วีรภรณ์ ไบยา	มหาวิทยาลัยบูรพา	1.13 %
2	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิริยะซัพพลาย จำกัด, Work Efficiency of Employees of Viriya Supply Co.\, Ltd	ฤทัยพิพย์ โพธิ์อ่อน	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	1.01 %
3	การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่, The Team Work Development of the Personnel Working for the Local Administrative Organizations in Koh Lanta District\, Krabi Province	วรรณภา อัจฉาญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	0.91 %
4	การทำงานเป็นทีมของเทศบาลตำบลคอนหัวฝ้อ อำเภอเมืองชลบุรี, Team-working at Don Hua Lo sub-district municipality\, Amphoe Mueang\, Chon Buri Province	สาริณีย์ ทวยจันทร์	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.89 %
5	การศึกษาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในสถานศึกษาอำเภอบรรพตพิสัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2, A study on teamwork of the personnel of schools in banphot phisai district under nakhon sawan primary educational service area office 2	จางุวรรณ สะอาดละออ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	0.86 %

6/8/2017

อักษรวิสุทธิ์

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
<p>ปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่มช่วยกันทำงานเพื่อในบรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและมีส่วนร่วมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้นมิลลิกานซ์ทฤษฎีองค์การ 2553 ให้ความหมายไว้ว่าการทำงานเป็นทีมหมายถึงการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมทำกิจกรรมโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันสนับสนุนช่วยเหลือให้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันอย่างเต็มความสามารถและการประสานงานอย่างดีเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆและพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้</p>	<p>ประสงค์และเป้าหมายเดียวกันมีความเต็มใจที่จะทำงานร่วมกันให้สำเร็จ ก มีความเพ็ดเลินที่จะทำงานและผลิตงานคุณภาพสูงพร้อมที่จะเผชิญปัญหาพร้อมกันภายใต้ ก วัตถุประสงค์เดียวกันมีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีการวางแผนและการประเมินผล ก มีลึกลับหรือซุกซน( 2553 : 11 )ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมไว้ว่าการทำงานเป็นทีมหมายถึงการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมทำกิจกรรมโดยมีวัตถุประสงค์ ก เดียวกันสนับสนุนช่วยเหลือให้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีการ ก ประสานงานอย่างดีเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆและพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีม ก อภิธานศัพท์ของโคตร( 2553 : 10 )ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมไว้ว่าการทำงานเป็นทีมหมายถึงการที่บุคคลตั้งแต่สองคนรวมตัวกันเพื่อปฏิบัติงานอย่างหนึ่งอย่างใดหรือ ก หลายอย่างร่วมกันโดยมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในทิศทางเดียวกันและทุกคนในกลุ่มมีบทบาท ก ในการช่วยดำเนินงานของกลุ่มมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานเพื่อใหบรรลุผลสำเร็จตาม ก เป้าหมาย ก จอห์นสันและจอห์นสัน( Johnsonandjohnson . 2003 : 435 )ได้ให้ความหมายของ ก การทำงานเป็นทีมไว้ว่าการทำงานเป็นทีมหมายถึง</p>
<p>ร่วมมีความสัมพันธ์กันภายนอกมีการปฏิสัมพันธ์กันผู้ลงนามทุกอย่างนี้จะทำให้การทำงานของทีมบรรลุเป้าหมายได้โปรดปราณ 2551 ให้ความหมายไว้ว่าทีมอาจมีการทำงานและเป้าหมายเฉพาะของแต่ละทีมเป็นตัวขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆแต่ทีมจะมีลักษณะที่วางไว้ในการทำงานที่เหมือนกันคือทีมจะตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนและทำตามเป้าหมายที่วางไว้ให้ได้มีความเห็นพ้องต้องกันในแนวทางดำเนินโครงการพัฒนากระบวนการทำงานให้สำเร็จลุล่วงถ่ายทอดและฝึกฝนทักษะซึ่ง</p>	<p>เป็นส่วนหนึ่งของทีมมีความจูงใจรักกักต้อทำงานแลกเปลี่ยน ก เรียนรู้ประสบการณ์ทั้งพหุศาสตร์ซึ่งกันและกันร่วมกันแก้ไขปัญหาและดำเนินงานตามที่ ได้รับ ก มอบหมายอย่างเต็มที่การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะสามารถองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ก อย่างยั่งยืน ก หลักการทำงานเป็นทีม ก จากทฤษฎีศึกษาข้อมูลการทำงานเป็นทีมพบว่าการทำงานเป็นทีมไม่ประสบผลสำเร็จนั้น ก ต้องมีหลักสำคัญในการปฏิบัติหลายประการนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงหลักการการทำงานเป็นทีม ก ไว้ดังนี้ ก ทีมที่แท้จริงมีคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการคือภารกิจของทีมชัดเจน ก การมอบหมายอำนาจในการบริหารจัดการกระบวนการทำงานของทีมอย่างชัดเจนและการมีสมาชิกอยู่ ก ภายในช่วงเวลาหนึ่งที่เหมาะสม( Hackman \, 2002 : 37 ) ก 25 \ ก ทีมอาจมีการกิจและเป้าหมายเฉพาะของแต่ละทีมเป็นตัวขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ก แต่ทีมจะมีลักษณะที่วางไว้ในการทำงานที่เหมือนกันคือทีมจะตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนและทำตาม ก เป้าหมายที่วางไว้ให้ได้มีความเห็นพ้องต้องกันในแนวทางดำเนินโครงการพัฒนากระบวนการทำงาน ก ให้สำเร็จลุล่วงถ่ายทอดและฝึกฝนทักษะซึ่งกันและกันดำเนินการตามกระบวนการที่วางไว้ ก ประเมิน</p>
<p>ในกลุ่มคือว่าคนเป็นสมาชิกของทีมงานบุคคลในกลุ่มมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกันบุคคลในกลุ่มคิดว่าการทำงานร่วมกันช่วยให้งานสำเร็จบุคคลในกลุ่มมีความสนใจที่จะทำงานร่วมกับบุคคลในกลุ่มมีความเพ็ดเลินที่จะทำงานและผลิตผลงานคุณภาพสูงบุคคลในกลุ่มพร้อมที่จะเผชิญปัญหาพร้อมกันแนวทางการสร้างทีมงานแนวความคิดในการสร้างให้ทีมให้ประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพในการทำงานมีขั้นตอนหลายขั้นตอนที่ควร</p>	<p>เพื่อให้รู้สึก ก ว่ามีทีมงานเท่านั้นปัญหาดังกล่าวทำให้การสร้างทีมงานไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงและ ก การที่จะสร้างทีมงานให้เกิดประโยชน์ในการบริหารโครงการอย่างแท้จริงจำเป็นต้องมี ก องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของการทำงานเป็นทีมมีดังนี้คือ ก1 .ต้องประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ก2 .บุคคลในกลุ่มต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ก3 .บุคคลในกลุ่มต้องสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีแบบแผน ก4 .บุคคลในกลุ่มต้องต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน ก5 .บุคคลในกลุ่มต้องตัวเองเป็นสมาชิกของทีมงาน ก 16 \ ก6 .บุคคลในกลุ่มมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน ก7 .บุคคลในกลุ่มคิดว่าการทำงานร่วมกันช่วยให้งานสำเร็จ ก8 .บุคคลในกลุ่มมีความสนใจที่จะทำงานร่วมกัน ก9 .บุคคลในกลุ่มมีความเพ็ดเลินที่ทำงานและผลิตผลงานคุณภาพสูง ก10 .บุคคลในกลุ่มพร้อมที่จะเผชิญปัญหาพร้อมกัน ก การารถวิเคราะห์( 2549 \,หน้า 9 - 12 )ได้กล่าวว่าจะองค์ประกอบในการทำงานเป็นทีม ก มีดังนี้คือ ก1 .มีเป้าหมายร่วมกัน ก การทำงานเป็นทีมจะเกิดผลดีสมาชิกทุกคนในทีมงานจะต้องมีเป้าหมายกล่าวคือ ก มีการรับรู้ทราบถึงแนวความคิดเกี่ยวกับ</p>

พร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบมีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็วถูกต้องมีคุณภาพและมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพไม่การปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และถูกต้องโดยสอดคล้องกับพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพศ. 2525-2526 หน้า 504 ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพไว้ว่าหมายถึงความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงานรวมทั้งการปฏิบัติงาน

กับการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพและปัจจัยที่มี ๓ ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวิริยะชีพหลายจำกัดซึ่งมีข้าราชการหลาย ๓ ท่านได้เสนอแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้ ๓.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ๓.๒ วัตถุประสงค์ ( 2545 : 13 , 16 ) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่าประสิทธิภาพ ๓ หมายถึงการกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ ๓ การปฏิบัติงานของผู้น้อยจึงคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบมีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา ๓ รวดเร็วถูกต้องมีคุณภาพและมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจาก ๓ ความ ๓ ขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และถูกต้อง ๓ ๘ ๓ การทำงานหรือการปฏิบัติงานหมายถึงการกระทำของบุคคลที่มีจุดประสงค์เพื่อ ๓สนองความต้องการหรือเพิ่มให้เกิดความพอใจหรือจัดปัญหาต่างๆที่จะก่อให้เกิดความสนใจ ๓ ในชีวิต ๓ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2525 (2526 : 504) ให้ความหมาย ๓ ประสิทธิภาพไว้ว่าหมายถึงความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน ๓ พจนานุกรมของมหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด.ศ. 1973( 1993 : 787 ) ให้ความหมายของ ๓ ประสิทธิภาพไว้ว่าหมายถึงความพร้อมและความสามารถ

และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกันคือ 1 คุณภาพของงาน Quality จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้บริโภคประเมินคุณค่าและมีความพึงพอใจ 2 ปริมาณงาน Quantity งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3 เวลา Time คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย 4 ค่าใช้จ่าย Costs ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะ

องค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกันคือ ๓1 คุณภาพของงาน( Quality ) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้บริโภคประเมินคุณค่า ๓ และมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วเกินจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ๓ ควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกจ้างหรือผู้มารับบริการ ๓2 ปริมาณงาน( Quantity ) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ๓ โดยผลงานที่ปฏิบัติงานได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ ๓ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๓3 เวลา( Time ) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม ๓ หลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกเร็วขึ้น ๓4 ค่าใช้จ่าย( Costs ) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ ๓ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ๓ ได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิด ๓ การสูญเสีย



## Plagiarism Checking Report

Created on Jun 8, 2017 at 17:06 PM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
511403	Jun 8, 2017 at 17:06 PM	58750016@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 3.docx	Completed	0.00%

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

## Plagiarism Checking Report

Created on Jun 8, 2017 at 17:06 PM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
511404	Jun 8, 2017 at 17:06 PM	58750016@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 4.docx	Completed	0.00%

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

## Plagiarism Checking Report

Created on May 27, 2017 at 10:26 AM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
496642	May 27, 2017 at 10:26 AM	58750016@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่5แก้ไข.docx	Completed	0.00 %

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				