

ทีมงานคุณภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า

น้ำฟ้า ดิสภักดี¹
สุธรรม พงศ์สำราญ²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องทีมงานคุณภาพที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของทีมงานคุณภาพที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า เลือกตัวอย่าง จำนวน 100 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-Way ANOVA สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุงานหรือประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 1-3 ปี ทำงานในแผนกบริการลูกค้า ทีมงานคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านการให้ความไว้วางใจในทีมมีความสำคัญอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการแก้ปัญหาในทีม ด้านความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม ด้านการให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารในทีม และด้านการติดตามพัฒนาทีม ทั้งนี้ปัจจัยด้านเพศ อายุงาน แผนกในงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทีมงานคุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงไทย ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาภายในทีม ด้วยการรับฟังปัญหาของพนักงาน และการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องตรงประเด็นเป็นการสร้างความไว้วางใจในทีม เพื่อจะทำให้ทีมงานมีคุณภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการทำงาน ทีมงานคุณภาพ ความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม

¹ นักศึกษา สาขาวิชา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
1761 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ถนน พัฒนาการ สวนหลวง กทม. 10250
e-mail: kullitdara@siamsealand.com

² รองศาสตราจารย์ สุธรรม พงศ์สำราญ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
1761 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ถนน พัฒนาการ สวนหลวง กทม. 10250
e-mail: planning@kbu.ac.th.



Quality Team Work Affecting Efficiency Performance of the Personnel in Krung Thai Bank Public Company Ltd., Prapinklao Area Office.

Namfah Dispakdee¹

Suthum Phongsamran²

Abstract

The aim of this study is to identify the characteristics of Quality Team Work with Focus on Efficiency Performance of Krung Thai Bank Public Company personnel's, Prapinklao Branch by using a questionnaire to collect data in the study. Samples were selected from 100 Krung Thai Bank employees. Statistical applications were percentage, mean, standard deviation, T-test, and One-way Anova. Findings from the study indicated that majorities of respondents were females, in customer service section with 1-3 years' work experience. Quality team work performance was in high level in the following perspective: level of trust, find solution to resolve problems, communication with others, and work as a team. Factors of personnel difference as gender, duration of work experience, and all departments would not affect the performance efficiency of the team. Recommendations of this study were executive officers should give priority in resolving the issues that occurs within team, and find the real solutions which directly right to the points.

Keywords: Efficiency performance, Quality team work, Understanding of team work

¹Graduate students , Faculty of Business Administration, Kasem Bundit University.
1761 Kasem Bundit University Pattanakran Road Suanluang Bangkok 10250
e-mail:kulitdara@siamsealand.com.

²Associate Professor, Graduate School of Business Administration, Kasem Bundit University
1761 Kasem Bundit University Pattanakran Road Suanluang Bangkok 10250
e-mail: planning@kbu.ac.th.

บทนำ

ในปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ภาครัฐวิสาหกิจ ต่างก็พยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาองค์กร ให้มีรูปแบบวิธีการทำงานเป็นทีมแทนที่จะมุ่งบุคคลเพียงคนเดียว เพราะการทำงานเป็นกลุ่ม ช่วยสร้างความร่วมมือร่วมใจและส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการปรับปรุงฟื้นฟูองค์กรได้มากกว่า (สุนันทา เลาหนันท์, 2540) การบริหารงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น จำต้องมีทีมงานเพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วง เช่น การปรับปรุงคุณภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพ และการสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน โดยทีมงานนี้ควรมีการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหาร (พินดา แต่งศรี, 2546: 22-25) การทำงานเป็นทีมจึงเกิดเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่องค์กรต้องการจากพนักงานทุกคน ทุกระดับ เพื่อการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งที่หน่วยงานแทบทุกหน่วยงานกำหนดไว้เป็นนโยบายขององค์กรในทางปฏิบัติ ซึ่งในการทำงานไม่มีใครที่สามารถทำให้งานนั้นสำเร็จได้ด้วยตัวของตัวเองเพียงลำพัง การทำงานจะต้องมีการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นระหว่างบุคคลต่อบุคคล ระหว่างบุคคลต่อกลุ่ม ระหว่างกลุ่มต่อกลุ่ม เป็นต้น เมื่อมีการทำงานร่วมกันเกิดขึ้น ย่อมต้องมีปัจจัยที่จะสนับสนุนก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในกันทำงาน โดยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร การสร้างทีมงานให้มี

ประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ซึ่งจะต้องอาศัยความร่วมมือจากหลาย ๆ ฝ่าย และบุคลากรจะต้องมีความเข้าใจในเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ดี ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีวัตถุประสงค์หรือจุดหมายร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารประสานงานที่ดี และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายการธนาคารพาณิชย์ และจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ รวมทั้งดำเนินการภายใต้กฎหมายหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และกฎหมายบริษัทมหาชน เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรกวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2509 โดยการควบรวมกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด เข้าด้วยกัน ธนาคารกรุงไทยเติบโตขึ้นอย่างมั่นคงและรวดเร็ว ปี พ.ศ. 2531 จัดเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่มีสาขาครบทุกจังหวัดในประเทศ ซึ่งสามารถให้บริหารลูกค้าอย่างทั่วถึง ทั้งยังเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีบทบาทในการพัฒนาประเทศภายใต้ความดูแลของกระทรวงการคลัง โดยธุรกิจหลักคือการรับฝาก และการให้กู้ยืมแก่บุคคลทั่วไป นิติบุคคลต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ภารกิจสำคัญของธนาคาร คือ การเร่งส่งเสริมกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ มีนโยบายในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างครอบคลุม เป็นการเตรียมบุคลากรให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร

จากความเป็นมาดังกล่าวในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นบุคลากรของธนาคารกรุงไทย จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาทีมงานคุณภาพที่มี

ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่จะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้กับบุคลากรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลจากการศึกษาจะช่วยให้เกิดความเข้าใจ รับรู้บทบาทและปัญหาในการทำงานเป็นทีม และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม ผู้ศึกษานำเสนอสาระสำคัญของแนวคิดการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ ดังนี้ Stephen P. Robbins และ Mary Coulter (พจนานุกรม คดีพิศาล, 2553) การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มคนรวมตัวกันอย่างเป็นทางการ เพื่อพึ่งพิงระหว่างกันของบุคคลแต่ละคนที่มีความรับผิดชอบร่วมกัน ในอันที่จะทำให้เป้าหมายบรรลุผลสำเร็จ ดังนั้น ทีมงานทุกชนิดจึงเป็นกลุ่มแต่มีเฉพาะกลุ่มที่เป็นทางการเท่านั้นที่สามารถทำงานเป็นทีมได้

กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น

ข้อมูลส่วนบุคคล
1. เพศ 2. อายุเพศ 3. แผนก

ตัวแปรตาม

ทีมงานคุณภาพ
1. ด้านความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม 2. ด้านความไว้วางใจในทีม 3. ด้านสื่อสารในทีม 4. ด้านการแก้ปัญหาในทีม 5. ด้านความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม 6. ด้านการพัฒนาทีมงาน

สมมติฐานของการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความเป็นทีมคุณภาพที่แตกต่างกัน

นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความต้องการ ซึ่งแบ่งปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ซึ่งมีความสำคัญเหนือการตอบสนอง

ของแต่ละบุคคลที่มีวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน มีความรวดเร็วและถูกต้อง โดยมีเป้าหมายให้งานเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร โดยสมาชิกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์

ทีมงานคุณภาพ หมายถึง การที่บุคคลหลาย ๆ ฝ่าย ทำงานร่วมกันตามหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นพัฒนางานให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรกำหนด ประกอบด้วย

ความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม หมายถึง หัวหน้าทีมและสมาชิกมีความเข้าใจหลักสำคัญของการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมีกิจกรรมการประชุมร่วมกันของทีมงาน มีการให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการทำงาน กำหนดบทบาทหน้าที่การดำเนินงานของทีมงาน มีการประสานงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมงาน

การให้ความไว้วางใจในทีม หมายถึง การสร้างบรรยากาศของการทำงานร่วมกันอย่างเปิดเผย มีความจริงใจต่อกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกัน เพื่อพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง โดยยึดแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์และการกำหนดบทบาทหน้าที่การทำงานของทีมงาน

การสื่อสารในทีม หมายถึง การส่งข้อมูลในองค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ หลาย ๆ วิธี เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ให้สมาชิกในทีมรับรู้และสามารถตอบสนองในสารนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การแก้ปัญหาในทีม หมายถึง วิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากการทำงานในองค์กรและของทีมงานทุกคน ด้วยวิธีการต่าง ๆ

เพื่อให้เกิดผล และสามารถดำเนินงานต่อไปได้จนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

การให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการทำงานโดยมีแรงจูงใจจากความสำเร็จในงาน มีกระบวนการกลุ่มและการมีส่วนร่วมของระดับผู้ปฏิบัติโดยตรง และใช้วิธีการที่เป็นระบบตามวงจร Deming Cycle หรือวงจร P-D-C-A มีการกำหนดปัญหาและลักษณะของตัวปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผนการทำงาน การติดตามผลงานและการปรับปรุงการปฏิบัติเพื่อการทำงานที่เป็นระบบ

การติดตามพัฒนาทีม หมายถึง ผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ เอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และมีการประชุม การรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้มาจากการเก็บแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า จำนวน 142 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า เลือกตัวอย่าง จำนวน

100 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม – เมษายน พ.ศ. 2558 ณ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตปิ่นเกล้า เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น มีขั้นตอนดังนี้

ผู้ศึกษาออกแบบสอบถาม ประกอบด้วย โครงสร้าง 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะนามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นการจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มตามคุณสมบัติที่กำหนดเป็นแบบ

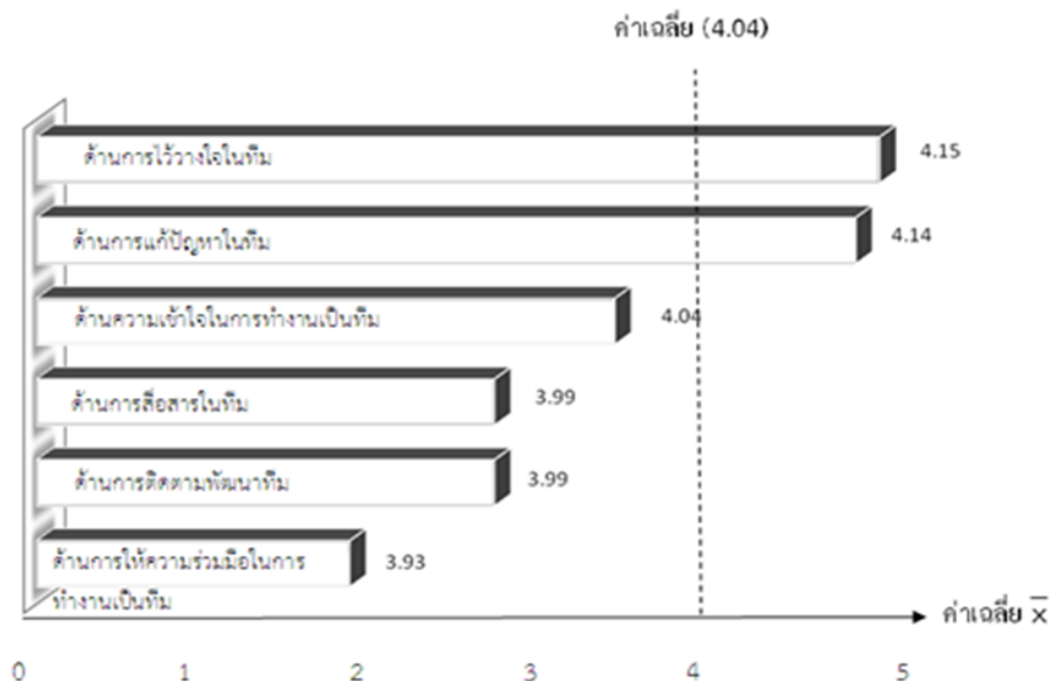
ตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุการทำงานและแผนก

การประมวลผลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรต่าง ๆ

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา คือ สถิติ t-test, F-test

ผลการศึกษา



ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรายด้านโดยรวมทีมงานคุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า (n=100 คน) จากภาพประกอบที่ จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าระดับความคิดเห็นของด้านรวมทีมงานคุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า มีความเห็นด้วยอยู่ระดับมาก 4 รายการ ประกอบด้วย ด้านการไว้วางใจในทีม (=4.15) ด้านการแก้ปัญหาในทีม (=4.14) ด้านความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม (=4.04) รองลงมา มีความเห็นด้วยอยู่ระดับที่เท่ากันอยู่ 2 รายการ ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารในทีม (=3.99) และด้านการติดตามพัฒนาทีม (=3.99) ด้านการให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม และลำดับ

สุดท้ายคือด้านการให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม (=3.93) โดยค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับความคิดเห็นปัจจัยของทีมงานคุณภาพด้านรวมทีมงานคุณภาพของพนักงานอยู่ในระดับมาก (=4.04) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ซึ่งได้จำแนกตามเพศ อายุงาน และแผนกของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า ผู้ศึกษานำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามทีมงานคุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพระปิ่นเกล้าของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ อายุงาน และแผนกของพนักงานธนาคารกรุงไทย ดังแสดงผลในตารางที่ 4.2-4.3

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทยจำแนกตามเพศที่ต่างกันมีความเป็นทีมคุณภาพที่แตกต่างกัน

ทีมงานคุณภาพ	เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	t	p
1. ด้านความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม	ชาย	32	4.0	.75	.41	.68
	หญิง	32	4.0	.70		
2. ด้านการให้ความไว้วางใจในทีม	ชาย	32	4.13	.82	.19	.056
	หญิง	68	4.15	.65		
3. ด้านการสื่อสารในทีม	ชาย	32	3.96	.76	.29	.76
	หญิง	68	4.00	.70		
4. ด้านการแก้ปัญหาในทีม	ชาย	32	4.12	.78	.16	.86
	หญิง	68	4.15	.67		
5. ด้านการให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม	ชาย	32	3.91	.77	.15	.87
	หญิง	68	3.94	.74		
6. ด้านการติดตามพัฒนาทีม	ชาย	32	3.85	.74	1.42	.15
	หญิง	68	4.06	.62		
โดยรวม	ชาย	32	4.02	.73	.23	.81

*มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ0.5

ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย จำแนกตามเพศ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่ทีมงานคุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงไทยระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม ด้านการให้ความไว

วางใจในทีม ด้านการสื่อสารในทีม ด้านการแก้ปัญหาในทีม ด้านการให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม และด้านการติดตามพัฒนาทีม แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารกรุงไทยจำแนกตามอายุงานที่ต่างกันมีความเป็นทีมคุณภาพที่แตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยที่ทีมงานคุณภาพของ พนักงานธนาคารกรุงไทย	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	1.49	.37		
ภายในกลุ่ม	95	38.44	.40	.92	.65
รวม	99	39.94			

ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย จำแนกตามอายุงานของพนักงานธนาคาร กรุงไทย พบว่า ค่าเฉลี่ยอายุงานน้อยกว่า 1 ปี อายุงาน

1-3 ปี อายุงาน 4-6 ปี อายุงาน 7-9 ปี และอายุงานมากกว่า 9 ปี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 พนักงานธนาคารกรุงไทยจำแนกตามแผนกที่ต่างกันมีความเป็นทีมคุณภาพที่แตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ยที่ทีมงานคุณภาพของ พนักงานธนาคารกรุงไทย	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	1.49			
ภายในกลุ่ม	95	38.44	.66	1.66	.85
รวม	99	39.94			

ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย จำแนกตามแผนกของพนักงานธนาคาร กรุงไทย พบว่า ค่าเฉลี่ยแผนกบริการลูกค้า แผนกเงินฝาก และแผนกสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทีมงานคุณภาพที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของทีมงานคุณภาพที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงาน เขตพระปิ่นเกล้า การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตาม ได้แก่ ทีมงานคุณภาพ ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า เลือกตัวอย่างจำนวน 100 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ (t-test) และ (F-test) สามารถสรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ทีมงานมีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ ด้านการให้ความไว้วางใจในทีม ด้านการแก้ปัญหาในทีม ด้านความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม ด้านการให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารในทีม และด้านการติดตามพัฒนาทีม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของทีมงานที่มาจากการประสานงานของสมาชิกในทีม มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ การดำเนินงานที่ชัดเจน ตลอดจนมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมงาน

ด้านการให้ความไว้วางใจในทีม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของทีมงานที่มาจากการให้ความไว้วางใจในทีมงาน แต่ละแผนกช่วยกันสร้างบรรยากาศของการทำงานร่วมกันอย่างเปิดเผย มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการร่วมกันคิดพัฒนางานและมีการปฏิบัติงานด้วยความจริงใจต่อกัน

ด้านการแก้ปัญหาในทีม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของทีมงาน

ที่มาจากการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในทีม มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างแผนกและช่วยกันแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์

ด้านการให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของทีมงานที่มาจากการให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม แต่ละแผนกมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อการทำงานอย่างเป็นระบบ ตามกระบวนการ PDCA และพนักงานทุกคนจะมี ส่วนร่วมในการทำงานโดยมีแรงจูงใจจากความสำเร็จในงาน

ด้านการสื่อสารในทีม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของทีมงานที่มาจากการสื่อสารในทีมแต่ละแผนกมีการส่งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และสามารถตอบสนองเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการติดตามพัฒนาทีม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของทีมงานที่มาจากการติดตามพัฒนาความรู้ความสามารถของทีมงาน มีความรับผิดชอบต่องานที่ด้วยความเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอ และมีการประชุมรายงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

การศึกษาค้างต่อไปควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของรูปแบบทีมงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการหาปัจจัยที่ทำให้เกิดการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามเป้าหมายขององค์กร



การศึกษาค้นคว้าและอุปสรรคต่าง ๆ ของการทำงานเป็นทีมงานที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุง เพื่อให้พนักงานมีการพัฒนาศักยภาพ

ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในครั้งต่อไป

References

- Panida tangdsri (2546). **Personal factors. Behavioral and organizational commitment towards.** Effectiveness team. Master of Science thesis. Bangkok University.
- Punsa kdesal (2553). **The performance of the team World Plas and its affiliates.** Master Thesis Department of Human Resource Development College. Bangkok University.
- Sunanta lohnan (2542). **Human Resource Management.** Bangkok: Institute of King of Kings.