

## บทความการวิจัย

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

#### FACTORS AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF THE OPERATIONAL PERFORMANCE OF THE EMPLOYEE OF UNITED OVERSEAS BANK (THAI) PUBLIC COMPANY LIMITED IN BANGKOK

จ.ส.อ.เฉลิมพงศ์ ปันจันตา  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคาร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี สถานภาพ สมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ สังกัดหน่วยงาน Front Office และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท 2) ปัจจัยการทำงาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรและด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ 3) ปัจจัยการทำงานเป็นทีมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย และด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการกระจายความเป็นผู้นำด้านการตัดสินใจร่วมกัน และ ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ 4) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า มี

ค่าเฉลี่ยมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลและ ด้านกระบวนการทำงานเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านผลผลิต 5) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพและสามารถเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 6) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าปัจจัยการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: ปัจจัยการทำงาน, ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน), ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

## ABSTRACT

The objectives of this research were 1 ) to study work factors that affect the performance of employees of UOB Bank Limited. Public Company Limited in Bangkok. 2) to study the factors of teamwork that affect the performance of employees of United Overseas Bank (Thai) Limited. Public Company Limited in Bangkok area. The sample group was 400 bank employees. The questionnaire was used as a tool to collect data. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. and multiple regression analysis.

The research findings were as follows: 1) Most of the respondents were female, aged 21-30 years old, marital status, bachelor's degree, operation staff position affiliated with the Front Office and average monthly income of 25,001 – 35,000 baht. 2) Overall working factors are at a high level when considering the average in each aspect, it was found that the highest average was the working environment and the average was at a high level respectively, in the career advancement, relationship within the organization

and job responsibilities 3) Overall teamwork factors have a high level of average when considering the mean of each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was the open communication and the distribution of leadership and the average was at a high level, respectively, in the setting of missions and goals of the team, distributed leadership, decision-making, and role-based delegation. 4) Efficiency in the employees' performance of UOB Bank Public Company Limited in the Bangkok area has a high level of average when considering the mean of each aspect, it was found that there was a high average in all aspects, in descending order from personal performance and the same working process. 5) The result of the first hypothesis test found that the work factors consisted of the nature of work responsible, in terms of career advancement, working environment Organizational relations affecting work efficiency and can change the performance of employees of UOB Bank Limited Public Company Limited in the Bangkok area. 6) The results of the 2nd hypothesis test found that the factors of teamwork consisted of setting missions and goals of the team, task assignments according to roles and duties, open communication, distribution of leadership and joint decision-making affecting the performance of employees of UOB Bank Limited. Public Company Limited in the Bangkok area.

Keywords: Working Factors, United Overseas Bank (Thai) Public Company Limited, Performance Efficiency

## กฏมิตถั

การแข่งขัของธุรกิจในปัจจุบันส่งผลให้ธนาคารต้องมีการเปลี่นเปล่งลักษณะการให้บริการและมีการขยายขอบเขตในการให้บริการด้านต่างๆ เป็นอย่างมาก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้ความรู้และทักษะที่มีอยู่ภายในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัและการเติบโตอย่างยั่งยืนของธนาคารองค์ประกอบที่สำคัญ คือ พนักงานหากธนาคารสามารถวางแผนและบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ จะ

สามารถสร้างความก้าวหน้าให้กับธนาคาร เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวัง และความพึงพอใจในงานปรากฏออกมาเป็นความพอใจหรือไม่พอใจในคุณลักษณะของงาน ผลตอบแทนจากการทำงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยดังกล่าวมีส่วนส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพมากขึ้น การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี (นวมลลี้ สิทธิภูมิ, 2565)

ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นต้นทุนที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนั้น การสร้างองค์กรให้สามารถอยู่รอดได้พร้อมกับความสามารถที่จะมีกำไรในการประกอบธุรกิจได้ เพียงพอนั้นจะต้องกำหนดเป้าประสงค์ในแง่ของการสร้างคุณภาพด้านแรงงาน (Labor Productivity) ให้เกิดขึ้น กล่าวคือ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน (Cost-Effectiveness) ที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล และหากประสงค์ที่จะมีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนจะต้องกำหนดเป้าประสงค์ในแง่ของการที่จะทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในโลกยุคปัจจุบันโดยมุ่งเน้นทั้งการลงทุนพัฒนาใน ทรัพยากรที่จับต้องได้เช่น เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ทันสมัยไปพร้อมๆกับการพัฒนาทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้คือ มนุษย์เพราะในการปฏิบัติงานจริงการดำเนินงานมีความหลากหลายกระบวนการที่ไม่ได้ผ่าน เครื่องจักรและต้องอาศัยบุคลากรในองค์กรเป็นแรงขับเคลื่อน เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน บรรยากาศของการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทักษะคนที่มีความต้องการ และองค์กรจึงต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความสุข และความมั่นคงในการทำงาน มีอนาคตก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่แต่เมื่อไรก็ตามที่พนักงานไม่มี ความสุข และรู้สึกขาดความมั่นคงในการทำงานพนักงานจะ พยายามแสวงหาองค์กรใหม่ และนำมาซึ่ง การลาออกซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์กร (สาวิตรา สุวรรณ, 2560)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ กล่าวคือการที่องค์กรใดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงก็จะมีผลกำไรที่สูงตามไปด้วยฉะนั้นผลการปฏิบัติงาน หรือการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หรือบรรลุจุดมุ่งหมายตามเป้าหมายที่วางไว้ ต้องพิจารณาจากคุณภาพของงานต้องมีความภาพสูงเป็นที่ยอมรับของลูกค้าปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือคาดหวังไว้เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในหลักการและมาตรฐาน และค่าใช้จ่ายต้องมีวิธีการบริหารให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดสิ่งเหล่านี้จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลายๆ ด้านด้วยกัน ซึ่งหากองค์กรใดให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ก็จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดการดำเนินงานขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นเพราะ “คน” มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว ต่อการดำเนินงานขององค์กร กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากเท่าใดยิ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กร บรรลุ

วัตถุประสงค์มากนั้นและในการปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (คุณากร จันทระ, 2562)

ปัจจุบันองค์การธุรกิจมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้องค์การต้องการพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น กล่าวคือการพัฒนาบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้องค์การนั้นสามารถทำให้ผลกำไร สูงมากขึ้นไปด้วย การกระทำของบุคลากรแต่ละคนที่มีความสามารถและพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างถูกต้องรวดเร็ว ทุ่มเทเพื่อให้งานมีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์การที่วางไว้ซึ่งจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพ ขององค์การจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ก็คือ ปัจจัยการทำงานเป็นทีม โดยการทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปเข้าร่วมกลุ่มกัน เพื่อลงมือลงแรงทำอะไรอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์และภาระผูกพันร่วมกัน สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และสามารถร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยพร้อมที่จะพัฒนาองค์การเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายทีม ดังนั้นปัจจัยการทำงานเป็นทีมจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งขององค์การที่ต้องอาศัยการทุ่มเทของคน ในองค์การอย่างเต็มที่ เพราะการทำงานเป็นทีมมักทำให้เกิดการสร้างสรรคสิ่งใหม่และสามารถแก้ไขปัญหา ได้ดีกว่าซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (อังคณา ธนานุภาพพันธุ์ และคณะ, 2564)

ธนาคารพาณิชย์จะมีบทบาทสำคัญทางเศรษฐกิจ ธนาคารยังต้องตระหนักว่าธนาคารนั้นเป็นผู้ให้บริการทางการเงินครบวงจร ในปัจจุบันทุกธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกระดับว่าด้วยกฎระเบียบเรื่องต่าง ๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทยทำให้เกิดการแข่งขันกันมากขึ้น ฉะนั้นสิ่งที่ละเอียดไม่ได้เลยคือ ความพร้อมทางด้านบุคลากร ต้องพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ ปรึกษาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องตามวัตถุประสงค์ของลูกค้าพร้อมทั้งมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยเฉพาะงานบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและส่งผลดีต่อองค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาภายในแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 3,968 คน (ธนาคารยูโอบี, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทามาเน่ (Yamane, 1973, p.125) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05% ( $e = 0.05$ ) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานธนาคารยูโอบีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 363 คน (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2560) และเพื่อให้ได้ข้อมูลถูกต้องและครบถ้วน ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 10 % เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระได้แก่

3.1 ลักษณะของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตำแหน่งงาน

3.2 ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในองค์กร

3.3 ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกัน

ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านกระบวนการทำงาน และด้านผลผลิต

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของแบบสอบถาม มี 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และแผนงาน ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale) จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกัน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านกระบวนการทำงาน และด้านผลผลิต ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale) จำนวน 9 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน

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

การแปลความหมายระดับความสำคัญโดยเทียบค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981)

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.42-4.20	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

## 2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี หนังสือ เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิภาพการและการทำงานเป็นทีม

2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบ ข้อบกพร่อง และนำข้อเสนอแนะมาทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น แล้วนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย

4. การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านทดสอบหาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยใช้วิธีการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

+1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

0 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา ไม่แน่ใจว่าจะนำไปวัดได้

-1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา ไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

5. การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence )

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งมากกว่า 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ สามารถนำไปใช้วัดได้ ถ้าข้อคำถามใดมีค่าน้อยกว่า 0.50 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไป หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น



6.ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

7. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะแล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม(Reliability) ของแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้วยวิธี Cronbach's Alpha coefficient ของ Cronbach (1974) ได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ถ้าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.71 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง (Garrett, 1965) สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 แหล่งคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎี วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ

### สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.50 อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 61.75 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 59.50 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.75 ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ ร้อยละ 68.75 หน่วยงาน Front Office ร้อยละ 71.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ร้อยละ 55.75

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงาน พบว่า ปัจจัยการทำงาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.03$ ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{x} = 4.39$ ) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{x} = 4.20$ ) ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ( $\bar{x} = 3.88$ ) และด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{x} = 3.66$ )

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานเป็นทีม พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.18$ ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ( $\bar{x} = 4.54$ ) และ ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ( $\bar{x} = 4.33$ ) และ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ( $\bar{x} = 4.19$ ) ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ( $\bar{x} = 4.32$ ) ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ( $\bar{x} = 4.08$ ) และ ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.76$ ) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากทุกด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลและ ด้านกระบวนการทำงานเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.03$ ) รองลงมาคือ ด้านผลผลิต ( $\bar{x} = 3.99$ )

5. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการทำงาน จำนวน 4 ตัวคือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ( $X_1$ ) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $X_2$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $X_3$ ) ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ( $X_4$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรทั้ง 4 สามารถเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 44.50 และแสดง สมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์รูปคะแนนดิบดังนี้

$$\hat{Y} = 2.697 - 0.189X_1 + 0.357X_2 - 0.524X_3 + 0.726X_4$$

สมการพยากรณ์รูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\hat{Y} = -0.162X_1 + 0.254X_2 - 0.345X_3 + 0.473X_4$$

6. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้าน

การตัดสินใจร่วมกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรทั้ง 5 ตัว ปัจจัยการทำงาน เป็นทีม สามารถเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 33.30 และแสดง สมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$\hat{Y} = 4.272 + 0.495X_1 - 0.174X_2 - 0.262X_3 - 0.335X_4 + 0.237X_5$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\hat{Y} = 0.418X_1 - 0.141X_2 - 0.199X_3 - 0.273X_4 + 0.155X_5$$

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงาน พบว่า ปัจจัยการทำงาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรและด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับผลการศึกษาของพรทิพย์ เพ็ชรนพรัตน์ (2559) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิมนน ทองแสน (2559) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่พบว่า ปัจจัยการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานเป็นทีม พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย และ ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการกระจายความเป็นผู้นำด้านการตัดสินใจร่วมกัน และ ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของพรรณพิตรรา เสริมศรี (2559) เรื่องการศึกษาความคิดเห็น

ลักษณะการทำงานเป็นทีม ที่มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาข้าราชการสำนักกรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่พบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของลำเทียน เผ่าอาจ (2559) เรื่องการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูในโรงเรียนขยายโอกาส อำเภอเมืองตราด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษตราด ที่พบว่า การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือการมีเป้าหมายเดียวกัน การมีปฏิสัมพันธ์ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การมีส่วนร่วม การยอมรับนับถือ และการสื่อสารอย่างเปิดเผย

ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากทุกด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลและ ด้านกระบวนการทำงานเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านผลผลิต สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐพร พ่วงสุวรรณ (2559) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานราชการส่วนกลางของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่พบว่า ประสิทธิภาพของพนักงานราชการส่วนกลาง กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของธนภรณ์ พรรณราย (2565) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัดสงขลาที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิษณุ กิตติพิงศ์วรการ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ที่พบว่า ปัจจัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกายภาพ ด้านสังคม ด้านจิตใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน 3.) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้าน ความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาจิรนนท์ พิณจินดาพันธ์ (2565) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่พบว่าด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความ

รับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาวะการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ การสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ การสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับผลการศึกษารุ่นก่อน จงเสมอสิทธิ์ (2560) เรื่อง ปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรีที่พบว่า ปัจจัยการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าหน้าที่การงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร และ ปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำและด้านการตัดสินใจร่วมกัน สอดคล้องกับกิตติทัช เขียวฉ้วน (2560) เรื่อง การทำงานเป็นทีมสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน ที่พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่เกิดจากการการทำงานร่วมกันเป็นทีม การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การทำงานและการสื่อสารกันภายในองค์กรและสื่อสารกันระหว่างบุคคล

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาสรุปได้ดังนี้

จากการศึกษาปัจจัยการทำงานพบว่า พนักงานธนาคารให้ความสำคัญกับปัจจัยการทำงานในระดับมาก โดยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร และด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล ควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้มีความทันสมัย และปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงานมากยิ่งขึ้น ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บริหาร ควรพิจารณาจัดการฝึกอบรมพนักงานด้านความรู้ในสายอาชีพทุกตำแหน่งงานอย่างสม่ำเสมอ และมีความต่อเนื่องเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น เพื่อมีโอกาสก้าวหน้าและเป็นขวัญ

กำลังใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ผู้บริหารและผู้บริหารทรัพยากรบุคคลควรมีการจัดอบรมสัมมนา และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานภายในองค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ผู้บริหารควรบรรจุหรือมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้และความสามารถของพนักงาน และมีปริมาณที่เหมาะสม และควรจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีม พบว่า พนักงานธนาคารให้ความสำคัญปัจจัยการทำงานเป็นทีมในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผยมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และให้ความสำคัญในระดับมากกับด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน และ ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่

ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ควรจัดให้มีการให้คำแนะนำและร่วมแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน มีการสื่อสารข้อมูลให้กับทีมงานอย่างชัดเจน เพื่อประกอบการปฏิบัติงานของพนักงานให้ประสบผลสำเร็จ ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ผู้บริหารควรมอบหมายงานให้กับพนักงานในทีม ให้การสนับสนุนทางความคิด และให้อิสระในการทำงาน เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของทีมได้มากยิ่งขึ้น ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ผู้บริหารควรมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานโดยให้พนักงานมีส่วนร่วม โดยมีการร่วมประชุมทีมชี้แจงเป้าหมายในการปฏิบัติงาน และร่วมกันแก้ไขปรับปรุงแผนการดำเนินงาน ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ผู้บริหารควรมีการเสนอแนะความคิดให้ทีมงานร่วมกันตัดสินใจ และนำเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายของทีม และ ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ผู้บริหารควรมีการมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของพนักงาน และมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน