

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก
Factors Affecting the Work Efficiency of Operation Officer of
The Bangkok Bank in Eastern Economic Corridor

กมลวรรณ บุญประกอบ

นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: kamonwan.boon@ku.th

สิตาภา บัวเกษ

อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: sitapa.b@ku.th

Kamonwan Boonprakop

Student, Business Administration, Kasetsart University

Sitapa Buakes

Lecturer, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University

รับเข้า : 11 เมษายน 2567

แก้ไข : 30 เมษายน 2567

ตอบรับ : 3 พฤษภาคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) ศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก 3) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำนวน 231 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน 2) การทำงานเป็นทีม ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีม ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 3) แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม แรงจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objective of this research were to 1) personal factors affecting efficiency of operation officer of the Bangkok bank in eastern economic corridor, 2) the effect of teamwork on operation officer of the Bangkok bank in eastern economic corridor' efficiency, and 3) the effect of work motivation on efficiency of operation officer in the same group. The samples of this study comprised 231 operation officers of the Bangkok bank in eastern economic corridor. They were selected through proportional stratified random sampling. The research instrument was a questionnaire. Frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis were the statistics used to analyze data.

The results demonstrated that no difference in the personal factors of gender, age, marital status, education level, monthly income, and employment history affected the operation officer of the Bangkok bank in eastern economic corridor. Similarly, the teamwork components of establishing the mission and goals of the team, work delegation, open communication, Cooperation to work and distribution of leadership had effects on efficiency of operation officers. Additionally, work motivation factors of achievements, recognition, job specification demonstrated statistically significant effects on efficiency of operation officers. at a level of .05

Keywords: teamwork, work motivation, work efficiency

บทนำ

ธนาคารพาณิชย์มีความสำคัญมากในโครงสร้างเศรษฐกิจเพราะบทบาทสำคัญของธนาคารคือ การรวบรวมเงินออมของประชาชน ภาคธุรกิจและภาครัฐแล้วนำมาจัดสรรสู่ระบบเศรษฐกิจและ ภาคอุตสาหกรรมที่มีความต้องการเงินทุน นอกจากธนาคารพาณิชย์จะมีบทบาทสำคัญทางเศรษฐกิจ ดังกล่าวแล้วธนาคารยังเป็นผู้ให้บริการทางการเงินครบวงจร โดยปัจจุบันธนาคารต้องเผชิญกับความ เปลี่ยนแปลงทั้งจากการดำเนินงานหลังจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และการ แข่งขันในอุตสาหกรรมธนาคาร ที่มีการแข่งขันสูงมากขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ทั้ง ด้านการบริการ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งสะท้อนออกมาจากการมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย การที่ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้นย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีอุปสรรคมากขึ้นตามไปด้วย เนื่องจากทุก ธนาคารดำเนินการลักษณะเดียวกัน แต่สิ่งที่จะทำให้ลูกค้ามีความประทับใจเป็นพิเศษ ทำให้กิจการได้รับ ความนิยมคือการบริการ เพราะฉะนั้นสิ่งที่ละเลยไม่ได้เลยคือ พนักงาน เนื่องจากพนักงานเป็นคนที่เข้าถึง ลูกค้า ให้บริการ และสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง (กนกพร บัวอิน, 2565)

ดังนั้นพนักงานจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญ กับการการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งหากบุคลากรมีคุณภาพก็จะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการตาม แนวทางที่ผู้นำระดับสูงวางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ จะต้อง หาทางให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรสามารถเพิ่มผลผลิตของการทำงาน โดยศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องใน ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยหลักการสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรในองค์กร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น คือ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะเป็นการกระตุ้น ให้บุคลากรในองค์กรเกิดกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่สำคัญ ได้แก่ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือของบุคคลในองค์กร ลักษณะของงานที่ ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ ที่เมื่อบุคลากรได้รับแรงจูงใจจากสิ่งเหล่านี้จะเป็น การกระตุ้นให้เกิด ความพึงพอใจ และทุ่มเทในงาน ทำให้องค์กรเกิดความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ (พัชรี พันธุ์แดงไทย, 2564)

และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด องค์กรควรให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม เนื่องจาก หน่วยงานของธนาคารพัฒนามาจากบุคลากรที่มีความหลากหลายมารวมกัน ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ ความสามารถ และความถนัดแตกต่างกันออกไป ซึ่งถ้าไม่มีความเข้าใจในการบริหารทีมงานในองค์กร แล้ว ก็จะเป็นอุปสรรคในการบริหารจัดการงานในองค์กร และขับเคลื่อนงานให้ประสบผลสำเร็จได้ยาก และการทำงานในหลาย ๆ อย่างก็ไม่สามารถทำงานได้ด้วยบุคคลเพียงคนเดียวจึงจำเป็นต้องมีการ ทำงานเป็นทีมในองค์กรเพื่อให้งานในองค์กรประสบความสำเร็จและลุล่วงไปด้วยดี ดังนั้นการเรียนรู้การ

ทำงานเป็นทีมจึงเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (สุภาพร โทบุตร, 2563)

จากข้อมูลที่กำลังมาข้างหน้า จะเห็นได้ว่า การทำงานเป็นทีม และแรงจูงใจ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยเลือกศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการเนื่องจากมีความใกล้ชิดกับลูกค้า เข้าถึงลูกค้า ให้บริการ และสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง โดยเลือกศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเป็นธนาคารขนาดใหญ่อันดับ 6 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทยเมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์รวม ธนาคารเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจทั้งขนาดใหญ่และเอสเอ็มอีในประเทศไทย อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคล (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2566) ส่วนเขตพื้นที่ที่ต้องการศึกษาผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงศักยภาพในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) ซึ่งประกอบไปด้วยจังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง ซึ่งเป็นเขตที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจที่สูง มีการส่งเสริมให้มีการประกอบพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม มีการลงทุนมากและเศรษฐกิจที่เติบโตสูง ทำให้มีความต้องการด้านการบริการด้านการเงินที่เพิ่มขึ้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาพนักงานในเขตพื้นที่นี้ โดยคาดหวังว่าผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานในองค์กร กำหนดนโยบาย วางแผน และสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

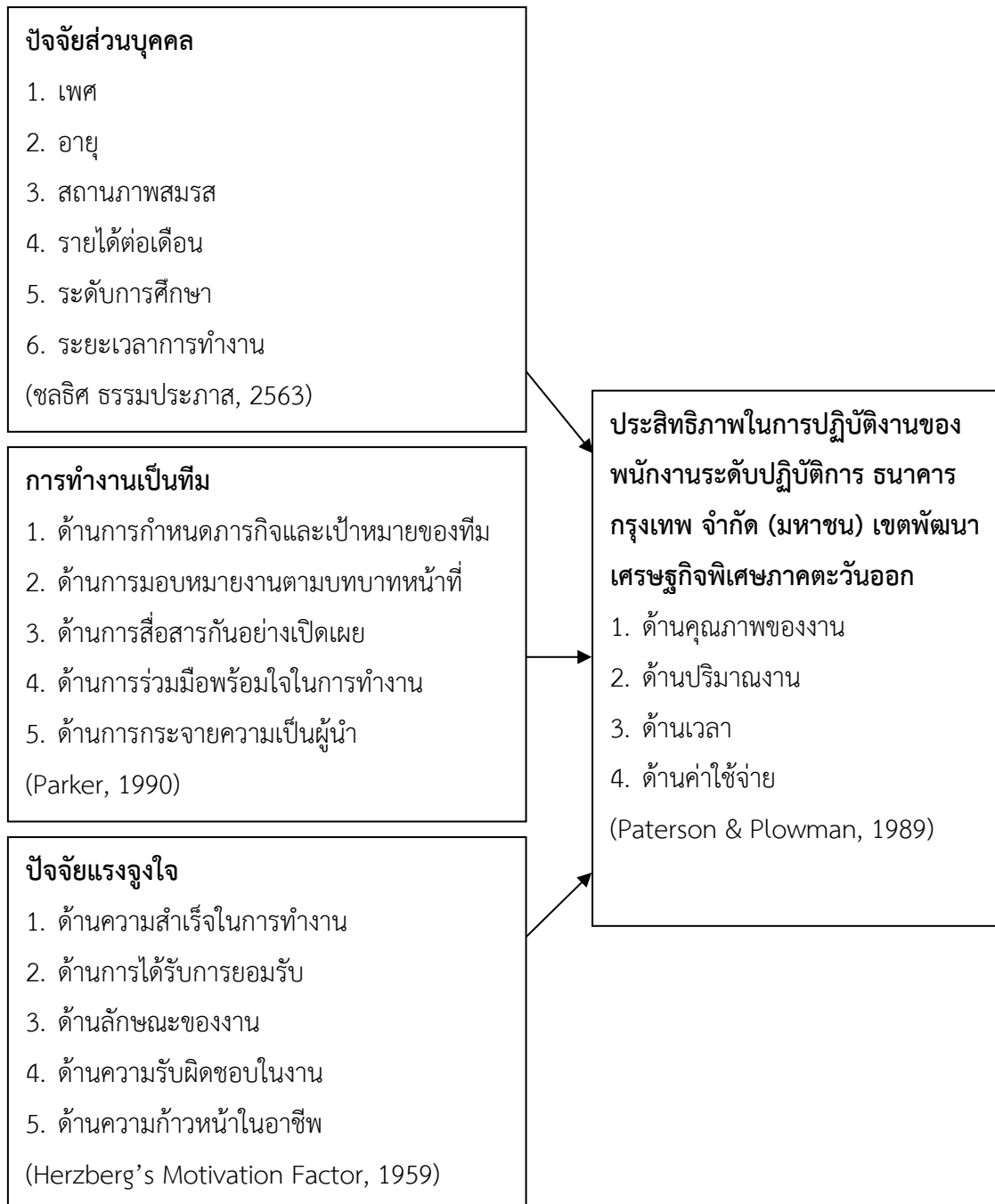
สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

2. ปัจจัยการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

3. ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำนวน 546 คน แบ่งเป็น จังหวัดฉะเชิงเทรา 128 คน จังหวัดชลบุรี 245 คน และจังหวัดระยอง 173 คน (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2566)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งได้จากการคำนวณ จากสูตร Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ ร้อยละ 95 ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 คำนวณตามสูตรได้จำนวน 231 จากนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีในการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) ทั้งนี้ การจำแนกตามสัดส่วนของประชากรการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (พัชรี พันธุ์แดงไทย, 2564) ใช้สูตรได้ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละจังหวัด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

จังหวัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ฉะเชิงเทรา	128	54
ชลบุรี	245	104
ระยอง	173	73
รวม	546	231

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 จังหวัด ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา 54 คน จังหวัดชลบุรี 104 คน และจังหวัดระยอง 73 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 231 คน ระยะเวลาการในการวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2565 - เมษายน 2567

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด ชนิดตรวจสอบรายการจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 43 ข้อ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย 1) ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านการกำหนดเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน และด้านการกระจายความเป็นผู้นำ 2) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานเป็นทีม และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อคำถามที่ร่างเรียบร้อยแล้วไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ
3. นำแบบสอบถามมาทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (The Index of Item-Object Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือ ข้อคำถามที่มีค่า $IOC > 0.50$ ถือว่าเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งผลการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผลออกมาเป็นค่า 0.780 - 0.967 สามารถนำไปใช้ได้
4. นำแบบทดสอบที่ผ่านการหาค่า IOC มาดำเนินการทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's' Alpha Coefficient) ซึ่งจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (Cronbach, 1951) โดยผลการหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ 0.82

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 ทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้วยสถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

2.2 ทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ปัจจัยการทำงานเป็นทีม และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการเปรียบเทียบ ผลแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	รายได้ต่อเดือน	ระดับการศึกษา	ระยะเวลาการทำงาน
	t (p)	F (p)	F (p)	F (p)	F (p)	F (p)
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม	0.085 (0.933)	0.410 (0.746)	0.496 (0.609)	0.487 (0.692)	0.001 (0.973)	0.675 (0.568)

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ, อายุ, สถานภาพ, รายได้ต่อเดือน, ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ผลแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ของปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

ปัจจัยการทำงานเป็นทีม	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1.ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีม	.161	.177	2.893*	.004
2.ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่	.391	.407	5.862*	.000
3.ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย	.119	.183	2.423*	.016
4.ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน	.122	.171	2.121*	.035
5.ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ	-.137	-.177	-2.546*	.012
ค่าคงที่	1.259		5.632*	.000

$R=0.706$, $R^2=0.498$, $SEE=0.313$, $F=44.664$, $Sig.=0.000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่า $F=44.664$ $Sig.=0.000$ ซึ่งหมายถึง มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.706 ซึ่งหมายถึงปัจจัยของการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 70.6 นอกจากนี้ปัจจัยการทำงานเป็นทีมสามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 48.7 ($R^2_{adj}=0.487$) อีกทั้งมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (S.E.) เท่ากับ 0.310 โดยปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ($Beta=0.407$) ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ($Beta=0.183$) ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีม ($Beta=0.177$) ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ($Beta=-0.177$) ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน ($Beta=0.171$) โดยสามารถทำรูปแบบสมการถดถอยดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน=0.177(ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีม*) + 0.407(ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่*) + 0.183(ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย*) + 0.171(ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน*) - 0.177 (ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ*)

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ผลแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ของปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1.ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.206	.250	3.787*	.000
2.ด้านการได้รับการยอมรับ	.450	.436	6.404*	.000
3.ด้านลักษณะของงาน	.124	.152	2.148*	.033
4.ด้านความรับผิดชอบในงาน	.013	.017	0.261	.794
5.ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	-.005	-0.08	-0.124	.902
ค่าคงที่	0.732		3.872*	.00

$R=0.757$, $R^2=0.573$, $SEE=0.290$, $F=60.501$, $Sig.=0.000^*$, $*=P<.05$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่า $F=60.501$ $Sig=0.000$ ซึ่งหมายถึง มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.573 ซึ่งหมายถึงปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 57.3 นอกจากนี้ปัจจัยแรงจูงใจสามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 56.4 ($R^2_{adj}=0.564$) อีกทั้งมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (S.E.) เท่ากับ 0.290 โดยปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ (Beta=0.436) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Beta=0.250) ด้านลักษณะของงาน (Beta=0.152) โดยสามารถทำรูปแบบสมการถดถอยดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน=0.250(ด้านความสำเร็จในการทำงาน*) + 0.436(ด้านการได้รับการยอมรับ*) + 0.152(ด้านลักษณะของงาน*) + 0.017(ด้านความรับผิดชอบในงาน) – 0.08 (ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2564) ที่ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 340 คน จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในทุกด้าน มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิศ ธรรมประภาส (2563) ที่ศึกษาพนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน ของพนักงานสายสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก จำนวน 400 คน จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในทุกด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ซึ่ง สอดคล้องกับ เกียรติศักดิ์ แก้วใส (2563) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับเหมาในโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท อินแมค เอนจิเนียริง จำกัด จำนวน 250 คน จากผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา เกอแอสละ และคณะ (2561) ที่ศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 348 คน จากผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอื่นๆ ที่ได้ทำการศึกษาในลักษณะคล้ายกัน เช่น Loyal et al. (2017); Shouvik et al. (2018); อิงครัตน์ จันทรวงศ์ (2566)

3. ปัจจัยแรงจูงใจ มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งสอดคล้องกับชลธิศ ธรรมประภาส (2563) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก จำนวน 400 คน จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณปรียา ปิ่นโต (2563) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 162 คน จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอื่นๆ ที่ได้ทำการศึกษาในลักษณะคล้ายกัน เช่น Puspa (2019); เกียรติศักดิ์ แก้วใส (2563); Nguyen et al. (2022)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยปัจจัยสำคัญ คือ ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ดังนั้น องค์กรควรกำหนดบทบาทของงาน รวมถึงความคาดหวังที่มีต่องานนั้นด้วย เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาของความขัดแย้งด้านบทบาท ทีมงานจะต้องมีกระบวนการวิเคราะห์ความชัดเจนของบทบาทเพื่อให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน เพื่อที่พนักงานจะสร้างผลปฏิบัติงานที่ดีต่อไป เพื่อพัฒนาและสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

2. จากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยปัจจัยสำคัญ คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ดังนั้น องค์กรควรยอมรับความคิดเห็น การยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงความเชื่อถ้อยยอมรับในความสามารถ หรือตั้งมาตรฐานการทำงานเพื่อให้รางวัลหรือผลตอบแทนแก่พนักงาน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี รู้สึกภูมิใจในตนเองและพร้อมจะอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ จนนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการทำงานเป็นทีม และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งผลการวิจัยในการศึกษครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการต่อยอดในเขตพื้นที่อื่นๆ ที่สนใจ เพื่อให้ได้แนวทางในการวางแผนและจัดการดูแลองค์กรต่อไป
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ในการศึกษครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาระดับหัวหน้างาน และผู้บริหาร เพื่อให้ได้มุมมองหรือผลการวิจัยที่แตกต่างออกไป
3. การวิจัยครั้งนี้ในด้านปัจจัยแรงจูงใจมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเท่ากับ 0.573 (R Square) เท่ากับ 0.573 หมายความว่าปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 57.3 ซึ่งอีกร้อยละ 42.7 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ศึกษา ในการศึกษครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยค่าจ้าง เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่หลากหลายและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร บัวอิน. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกียรติศักดิ์ แก้วใส. (2563). การทำงานเป็นทีมและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับเหมาก่อสร้างในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา บริษัท อินแมค เอนจิเนียริง จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชลธิศ ธรรมประภาส. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อบริการธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชลัญญา เพ็ชรชัน. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองพัสดุ กรมธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2566. ข้อมูลธนาคาร. ค้นหาเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2566, จาก <https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Profile>

- ปราณปรียา ปิ่นโต. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสาย
สนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- พัชรีย์ พันธุ์แดงไทย. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย
สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วาสนา เกอแผละ และ คณะ. (2561). การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์. วารสารวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 29 (3): 132-142.
- สุภาพร โทบุตร. (2564). ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสาย
เทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อิงครัต จันทรวงศ์. (2566). ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Cronbach, L. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrika* 16: 297.
- Herzberg, Frederick. (1959). *The Motivation of Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Loyal, S.M., et al. (2017). *Impact of Teamwork on Employee Performance*. *International Journal of Education and Social Science*. 2(5): 15-20.
- Nguyen, Q.N., et al. 2022. *The Effect of Work Motivation on Employee Performance: The Case at Otuksa Japan Company*. *World Journal of Advanced Research and Reviews*. 13(01): 404-412
- Parker, G.M. (1990). *Team Players and Teamwork the New Competitive Business Strategy*. San Francisco: Jossey – Bass.

- Peterson, E. and Plowman, G.E. (1953). **Business Organization behavior**. US: Prentice Hall.
- Puspa, D. (2019). *The Effect of Work Motivation on Employees' Performance Mediated by Job Satisfaction at Pt. Bank Rakyat Indonesia TBK Rengat Branch office*. **International Journal**.
- Shouvik, S. 2018. *The Impact of Teamwork on Work Performance of Employees: A Study of Faculty Members in Dhofar University*. **IOSR Journal of Business and Management**. 20(3): 15-22
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row.