

ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



นางสาว อติญา สุพัตถกุล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2542

ISBN 974-281-317-5

**Factors Conductive to the Bangkok Bank Public Company
Limited Employees' Teamwork**



Miss Atiya Suppatkul

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement
For the Degree of Business Administration
Department of Business Administration
Graduate School Dhurakijpundit University**

1999

ISBN 974-281-317-5



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)


โดย น.ส.อศัญญา สุพัทธกุล

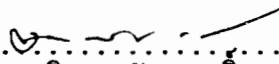
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ศ.ดร.ศิน ปรัชญพฤทธิ์

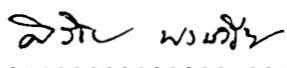
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

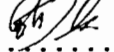
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

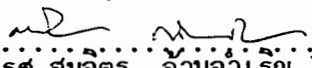
 ประธานกรรมการ
(คร.อศิลลา พงศ์ยหฺล้า)

 กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ศ.ดร.ศิน ปรัชญพฤทธิ์)

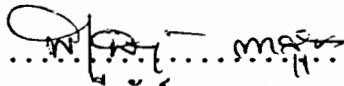
..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

 กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(รศ.ศิริชัย พงษ์วิชัย)

 กรรมการ
(คร.ช้านาญ ปิยานิชพงษ์)

 กรรมการผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย
(รศ.สมจิตร์ ล้วนจำเริญ)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(คร.พรพันธุ์ พาลุสุข)

วันที่ 15 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2542

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อ ท่านอาจารย์ศ.ดร.ติน ปรัชญพฤทธิ์ ดร.อดิลา พงศ์ยี่หล้า รศ.ศิริชัย พงศ์วิชัย ดร.ชำนาญ ปยวนิช พงษ์ รศ. สมจิตร ล้วนจำริณ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง และข้อเสนอแนะทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับความช่วยเหลือของพี่ๆ และเพื่อนๆพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ให้การสนับสนุนด้านข้อมูลอย่างมากมาย

การวิจัยในครั้งนี้ยังต้องขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ สำหรับประโยชน์ของวิจัยฉบับนี้ ผู้ขอวิจัยขอมอบให้แก่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทุกท่านแต่ถ้ามีข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าผู้วิจัยขอรับเอาไว้แต่เพียงผู้เดียว

และสุดท้ายนี้ ข้าพเจ้า ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงอีกครั้งสำหรับท่านอาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และพี่ๆเพื่อนๆชาวธุรกิจบัณฑิตทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือกับข้าพเจ้าในการทำวิจัยในครั้งนี้ให้สำเร็จเป็นรูปเล่มเสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งอีกหลายๆท่านที่มีได้เอ่ยนามไว้ในที่นี้

กราบขอบพระคุณอย่างสูง

อติญา สุพัตกุล

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญตาราง	๑๑
บทที่	
1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัย	
แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม.....	10
แนวความคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม.....	17
วัตถุประสงค์ในการทำงานเป็นทีม.....	18
หลักในการทำงานเป็นทีม.....	19
ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม.....	20
ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ.....	20
3 ระเบียบวิธีวิจัย	
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	25
ประชากรที่ศึกษา.....	26
ขนาดของตัวอย่าง.....	26
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	27
ตัวแปรในการวิจัย.....	27
การวัดผลและการประเมินผล.....	28
การแปรผลของคะแนน.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	การทดสอบเครื่องมือ.....31
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....32
4	ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล
	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ.....34
	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม.....36
	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม.....37
	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ
	กับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมและการทำงานเป็นทีม.....38
	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม
	กับการทำงานเป็นทีม.....50
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ
	สรุปผลการวิจัย..... 52
	อภิปรายผล.....53
	ข้อเสนอแนะ.....55
	บรรณานุกรม..... 56
	ภาคผนวก.....58
	คำชี้แจง.....59
	แบบสอบถามการวิจัย.....60
	ประวัติผู้วิจัย.....64

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	27
2. ความน่าเชื่อถือแบบสอบถาม.....	32
3. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิภาคหลังทางสังคมเศรษฐกิจ.....	34
4. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม.....	36
5. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	37
6. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิภาคหลังทางเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในองค์กร.....	38
7. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิภาคหลังทางเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร.....	40
8. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิภาคหลังทางเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก ในทีมงาน.....	42
9. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิภาคหลังทางเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านกระบวนการ ทำงานเป็นทีม.....	44
10. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิภาคหลังทางเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน.....	46
11. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิภาคหลังทางเศรษฐกิจกับการทำงานเป็นทีม.....	48
12. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	50

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวอภิญญา สุพัตกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.ดิน ปรัชญพฤทธิ์
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ (การจัดการและการบริหารองค์การ)
ปีการศึกษา	2541.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (1.) การกระจายของภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจระดับของการทำงานเป็นทีม และระดับของปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม (2.) ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับการทำงานเป็นทีม (3.) ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ กับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม และ (4.) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม กับการทำงานเป็นทีม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 358 ราย การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นกับพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่า Chi-Square (χ^2) และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ตามลำดับ

ข้อค้นพบจากการวิจัย

1. พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสแบบสมรสแล้ว มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการและมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 16 ปี มากที่สุด
2. ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง
3. การทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง
4. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร, สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กรและปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม, ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กรและปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นอกนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม

5. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับการทำงานเป็นทีมพบว่าตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม

6. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมกับการทำงานเป็นทีมพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

Thesis Title Factors Conductive to the Bangkok Bank Public Company Limited
Employees' Teamwork.

Name Miss Atiya Suppatkul

Thesis Advisor Professor Dr.Tin Prachyapruit

Department Business Administration (Management)

Academic Year 1998.

ABSTRACT

The proposes of this thesis are to study (1.) the distribution of socioeconomic backgrounds of the respondents, levels of teamwork and factors conducive to teamwork (2.) the relationship between socioeconomic backgrounds and teamwork (3.) the relationship between socioeconomic backgrounds and factors conducive to teamwork and (4.) the relationship between factors conducive to teamwork and teamwork

The data were drawn from 358 Bangkok Bank Public Company Limited employees via questionnaire mailing. And data analysis is based on χ^2 and Pearson's r

The findings are as follows :

1. The majority of the respondents are female, 40 years of age , B.A. - holders , married, assuming operation posts, and having more than 16 years of work experience
2. Factors conducive to teamwork are at a moderate level, except teamwork process which is at a high level.
3. Teamwork is at a high level.
- 4.The relationship between socioeconomic backgrounds and factors conducive to teamwork are as follows: sex age marital status and position are related to environment, marital status is related to organization goal and team process, position is related to environment, organization goal and relationship among coworkers while the

rest of socioeconomic backgrounds are not found to be related to the said factors.

5. Position is related to teamwork while sex age education marital status and work experience are found not to be so.

6. All factors conducive to teamwork are found to be related to teamwork.

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ภายหลังการล่มสลายของสหภาพโซเวียตเมื่อประมาณกลางปีพุทธศักราช 2540 ทำให้สหรัฐอเมริกา มีฐานะเป็นประเทศอภิมหาอำนาจอยู่เพียงชาติเดียว ด้วยเหตุนี้ทำให้จีนกับรัสเซียได้เร่ง ปรับปรุงความสัมพันธ์และให้การร่วมมือกันเพิ่มขึ้น อันมีผลทำให้สหรัฐอเมริกาต้องเร่งความสัมพันธ์ กับจีนบ้างซึ่งก็ประสบผลสำเร็จพอสมควร ในขณะที่เดียวกันประเทศสหรัฐอเมริกาก็ยังคงประสบกับปัญหาทางด้านสันติภาพในตะวันออกกลางซึ่งชะงักอยู่ โดยไม่อาจผลักดันกระบวนการสร้างสันติภาพในตะวันออกกลางได้เป็นผลสำเร็จ ส่วนทางด้านยุโรปนั้นก็มีความเปลี่ยนแปลงบ้างคือ องค์การนาโตได้ประกาศรับสมาชิกใหม่จากกลุ่มยุโรปตะวันออก 3 ประเทศ ได้แก่ ฮังการี โปแลนด์ และสาธารณรัฐเชค และความเปลี่ยนแปลงที่น่าสนใจในยุโรปอีกประการหนึ่งก็คือผลการเลือกตั้งในประเทศอังกฤษ ซึ่งพรรคเลเบอร์ได้รับชัยชนะในการเลือกตั้ง และกลับมาเป็นรัฐบาลได้อีกครั้งหนึ่ง ส่วนทางด้านกลุ่มประเทศในแถบเอเชียก็มีการเลือกตั้งขึ้นในหลายประเทศ เช่น สิงคโปร์ ผู้นำคนเดิมก็ได้รับชัยชนะได้ครองอำนาจต่อไป และในประเทศกัมพูชาก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองเพราะเกิดการแย่งชิงอำนาจกันขึ้นซึ่งยุติลงด้วยชัยชนะของฮุนเซน นอกจากนี้ องค์การอาเซียนมีอายุครบ 30 ปี ก็ได้ประกาศรับลาวกับพม่าเข้าเป็นสมาชิกอีกด้วย

ส่วนทางด้านเศรษฐกิจในรอบปีที่ผ่านมากลุ่มประเทศอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สหรัฐอเมริกายังคงผลักดันให้มีการปรับเปลี่ยนระเบียบเศรษฐกิจระหว่างประเทศต่อไป โดยอ้างว่า เพื่อให้การค้าและบริการได้ดำเนินต่อไปอย่างเสรี อย่างไรก็ตาม ภาวะทางเศรษฐกิจของโลกในรอบปีที่ผ่านมาก็คาดหมายกันว่าจะมีการขยายตัวไปได้ดี แต่ปรากฏว่าประเทศญี่ปุ่นที่ส่อเค้าว่าจะฟื้นตัวก็กลับซบเซาและอ่อนแอลงไปอีก นอกจากนี้กลุ่มประเทศอุตสาหกรรมใหม่ของเอเชียที่เคยประสบผลสำเร็จทางด้านส่งออกก็กลับปรากฏภาวะตกต่ำอย่างเห็นได้ชัดทำให้เศรษฐกิจชะลอตัวลง อีกทั้งระบบอัตราแลกเปลี่ยนทางการเงินที่ขาดความยืดหยุ่นก็ก่อให้เกิดปัญหาการขาดเสถียรภาพทางด้านอัตราการแลกเปลี่ยน จึงเป็นจุดอ่อนต่อการถูกโจมตีค่าเงินจากนักเก็งกำไร โดยเงินบาทเป็นสกุลแรกที่ถูกกดดันจนต้องปล่อยอัตราแลกเปลี่ยนให้ลอยตัวไปในที่สุด สำหรับประเทศไทยในช่วงครึ่งแรกของปี พ.ศ. 2540 ภาพรวมของเศรษฐกิจอยู่ในภาวะซบเซาอย่างเห็นได้ชัด อันสืบเนื่องมาจากสภาวะการชะลอตัวลงในปีก่อนหน้าที่การส่งออกได้ลดต่ำลงอย่างมากมายและยอดการขาดดุลบัญชี

โอนเงินและชำระค่าบริการต่างๆ ซึ่งจะเน้นการไหลเวียนของผู้มารับบริการในแต่ละวันให้คล่องตัวมากที่สุด แม้ว่าในขณะนี้เศรษฐกิจของไทยยังคงอยู่ในฐานะลำบากที่จะฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็วก็ตามแต่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ก็ยังคงมีปรัชญาอันแน่วแน่และมั่นคงที่จะธำรงฐานะความเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของภูมิภาคให้อยู่ต่อไปอย่างไม่เปลี่ยนแปลง ดังที่นายชาติศิริ โสภณพณิชย์ (2540:26) กล่าวว่า “ ในปัจจุบันสถานะทางเศรษฐกิจการเงินของประเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงตามกระแสของการพัฒนาระบบเศรษฐกิจการเงินของโลก ซึ่งบังเกิดผลทำให้สถาบันการเงินต่างๆ ของไทยต้องปรับตัวและเตรียมพร้อมเพื่อรองรับและกำหนดทิศทางในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ” สิ่งที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้เร่งจัดทำก็คือการเปลี่ยนแปลงรูปแบบองค์กรจากรูปแบบเดิมมาเป็นรูปแบบใหม่คือการกระจายอำนาจการบริหารจากส่วนกลางออกไปยังสาขาต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันก็เร่งส่งเสริมให้มีความเป็นทีมโดยให้พนักงานทุกระดับมีความรับผิดชอบและร่วมกันทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าโดยส่วนรวมนั่นเอง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักดีถึงแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงตามกระแสเศรษฐกิจโลกดังกล่าว จึงให้บริการแก่ลูกค้ายึดหลักคettoพจน์ที่ว่า

“ เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน ” ในขณะเดียวกันก็ได้เร่งพัฒนาศักยภาพภายในองค์กรให้เกิดความแข็งแกร่งระดับโลก (World Class) นั่นก็คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในทุกๆ ด้านโดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตระหนักดีว่าทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ในองค์กรขณะนี้คือหัวใจสำคัญของความสำเร็จทั้งหลายทั้งปวง ดังนั้นจึงได้เร่งส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ในแขนงวิชาการใหม่ๆ ตลอดจนนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น อีกประการหนึ่งที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำก็คือการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้กับพนักงานได้รับความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้การศึกษาระดับสูงอีกด้วย

อย่างไรก็ดีความใฝ่ฝันอันสูงส่งของผู้บริหารธนาคารในขณะนี้ก็คือการให้พนักงานได้ร่วมกันทำงานเป็นทีมในทุกระดับเพื่อมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธนาคารให้สูงขึ้น แต่การจะสร้างทีมงานให้เกิดขึ้นในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงนั้น ไม่ใช่เรื่องง่ายนัก ซึ่งกุญแจสำคัญของการสร้างทีมงานก็คือการที่ผู้บริหารสามารถสร้างบรรยากาศและความพร้อมของการทำงานเป็นทีมให้กับพนักงานอีกทั้งปรัชญา แนวคิด นโยบายและการบริหารการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น ซึ่งความพร้อมต่างๆ นั้นจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาความรู้และความเข้าใจ ทักษะ ทศนคติ และความเชื่ออันเหมาะสมในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นด้วยความพึงพอใจในอีกด้วย

การทำงานเป็นทีมของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้มีมานานหลายปีแล้ว แต่การทำงานเป็นทีมในเวลานั้นเกิดขึ้นเฉพาะผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเท่านั้น ซึ่งนายชาติโร โสภณพาณิชย์ เมื่อครั้งดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ได้ผลักดันให้มีการกระจายอำนาจการบริหารลงไปสู่ระดับหัวหน้าหน่วยเพิ่มมากขึ้นและยังกระจายอำนาจการบริหารไปยังสาขาต่างๆ อีกด้วย ซึ่งก็ถือได้ว่าการทำงานเป็นทีมของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในขณะนั้นประสบความสำเร็จในระดับหนึ่งเท่านั้น และในปัจจุบันสภาพการทำงานเป็นทีมของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ก็ยังไม่แตกต่างไปจากเดิมมากนัก เพียงแต่เพิ่มอำนาจการบริหารงานลงมาในระดับล่างเพิ่มมากขึ้นโดยมอบหมายให้หัวหน้าหน่วยงานดูแลการทำงานเป็นทีม แต่พนักงานส่วนใหญ่ยังคงไม่เข้าใจระบบและกระบวนการทำงานเป็นทีม ไม่เข้าใจที่จะจัดสภาพแวดล้อมให้การทำงานเป็นทีมให้บังเกิดผลสำเร็จอย่างบรรลุเป้าหมาย พนักงานบางคนไม่เห็นคุณค่าและความสำคัญของการทำงานเป็นทีมโดยคิดจะเอาแต่ผลประโยชน์ใส่ตนมากกว่าส่วนรวมจึงไม่คิดที่จะพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าประสงค์ที่วางไว้ ที่สำคัญยังไม่ทราบว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความคิดที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานและปัจจัยเหล่านั้นมีความสัมพันธ์ต่อกันในลักษณะใดกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไรหรืออยู่ในระดับสูงต่ำมากน้อยเพียงใด
2. เพื่อศึกษาระดับของการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ว่าเป็นอย่างไรหรืออยู่ในระดับสูงต่ำมากน้อยเพียงใด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้าน

เป้าหมายขององค์การ ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม และ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์การ ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์การ ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
2. ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์การ ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์การ ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยเฉพาะกลุ่มผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงานและพนักงานปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 เขตนครหลวง ในช่วงปีการศึกษา 2541-2542.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมตามแนวความคิดของ ริชาร์ด เบคฮาร์ด (Beckhard Richard, 1982:5) และการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นหลักดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้คือ

(1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์การ ประกอบด้วย

- 1.1 พนักงานในทีมงานอยู่ใกล้ชิดและพบปะพูดคุยกันได้ง่าย
- 1.2 ในทีมงานมีการทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสม
- 1.3 พนักงานมีอำนาจตัดสินใจแก้ปัญหาร่วมกันได้
- 1.4 พนักงานได้รับรางวัลและสิ่งเสริมแรงทางบวกเท่าเทียมกัน
- 1.5 พนักงานแบ่งเบาระหน้าที่การทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสม
- 1.6 พนักงานมีการสื่อสารสองทางในบรรยากาศที่เปิดเผยได้
- 1.7 การสื่อสารภายในทีมงานมีทั้งสื่อความคิดและสื่อความรู้สึกต่อกันได้

- (2) ปัจจัยด้านเป้าหมายองค์การ ประกอบด้วย
- 2.1 พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายร่วมกันได้
 - 2.2 พนักงานทุกคนเห็นพ้องในเป้าหมายที่ร่วมกันจัดตั้งขึ้น
 - 2.3 พนักงานเข้าใจเป้าหมายของการทำงานเป็นทีมอย่างงดี
 - 2.4 เป้าหมายของพนักงานและองค์กรมีความสอดคล้องกันดี
 - 2.5 เป้าหมายของทีมงานเป็นไปได้ในทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม
 - 2.6 เป้าหมายของทีมงานเอื้อต่อการทำงานเป็นทีมร่วมกันได้
- (3) ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก ประกอบด้วย
- 3.1 พนักงานมีบทบาทของตนเองในทีมงานอย่างเด่นชัด
 - 3.2 พนักงานทราบว่าตนต้องทำหน้าที่อย่างไรในทีมงาน
 - 3.3 พนักงานเข้าใจบทบาทของตนและของสมาชิกในทีมงานเป็นอย่างดี
 - 3.4 พนักงานช่วยเหลือกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 3.5 พนักงานแสดงบทบาทของตนสอดคล้องกันภายในทีมงานคุณภาพ
- (4) ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย
- 4.1 พนักงานมีความรับผิดชอบทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี
 - 4.2 ในทีมงานมีการกระจายอำนาจให้เท่าเทียมกันทุกคน
 - 4.3 พนักงานทุกคนมีโอกาสนำเสนอในทีมงานทุกคน
 - 4.4 การตัดสินใจแก้ปัญหาจากเสียงส่วนใหญ่ในทีมงานคุณภาพ
 - 4.5 ทุกครั้งของการประชุมมักได้เนื้องานเป็นส่วนใหญ่
 - 4.6 พนักงานทุกคนมีสิทธิออกเสียงและแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ
 - 4.7 พนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับที่ตรงเวลาเสมอ
 - 4.8 พนักงานได้ข้อมูลทันต่อเหตุการณ์
- (5) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย
- 5.1 ในทีมงานมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
 - 5.2 พนักงานมีความอดทนอดกลั้นต่อการขัดแย้งในทีมงาน
 - 5.3 ผู้ขัดแย้งในทีมงานสามารถพูดคุยต่อกันได้อย่างเปิดเผย
 - 5.4 พนักงานได้รับการสนับสนุนให้เป็นผู้นำทีมงานได้ทุกคน
 - 5.5 พนักงานได้รับการส่งเสริมให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์กับงานได้
 - 5.6 พนักงานมีส่วนประเมินผลการปฏิบัติงานในทีมงานของตนได้

การทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีดังต่อไปนี้คือ

1. พนักงานในทีมงานมีความรับผิดชอบร่วมกัน
2. พนักงานในทีมงานให้ความช่วยเหลือกัน
3. พนักงานในทีมงานเอาใจใส่ซึ่งตรงต่อหน้าที่ร่วมกัน
4. พนักงานในทีมงานดูแลลูกค้าประจําญาติร่วมกัน
5. พนักงานในทีมงานมีความสามัคคีในหมู่คณะ
6. พนักงานในทีมงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกัน
7. พนักงานในทีมงานต้องการแก้ปัญหาด้วยความจริงใจร่วมกัน
8. พนักงานในทีมงานกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาาร่วมกัน
9. พนักงานในทีมงานยอมรับต่อการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าต่อไปร่วมกัน
10. ผู้บริหารระดับสูงส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง

ที่มา: ศูนย์ฝึกอบรม ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) , 2540.

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เสนอแนะแนวทางปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงการบริหารงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อประโยชน์ต่อวงการศึกษานี้ เนื่องจากเป็นเรื่องที่ยังไม่มีการวิจัยไว้เลย ดังนั้นจึงเท่ากับเป็นการเพิ่มพูนตัวความรู้
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อวงการอื่นๆ นอกเหนือจากวงการธนาคาร เช่น บริษัทต่างๆ หรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะสามารถนำเอาหลักการ และวิธีการในการปฏิบัติไปประยุกต์ใช้ได้

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวส่งเสริม เกื้อหนุนและสนับสนุนซึ่งกันและกันให้พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ทำงานร่วมกัน บังเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความสะดวก ความรวดเร็วและให้ลูกค้าได้บังเกิดความพึงพอใจสูงสุดที่ได้รับบริการจากธนาคาร ซึ่งปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมในการศึกษานี้เป็นแนวความคิดของ ริชาร์ด เบคฮาร์ด (Beckhard Richard, 1982:8) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร
2. ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร

3. ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก
4. ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม
5. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร หมายถึง บรรยากาศการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ต้องทำงานร่วมกัน พบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น และประสบการณ์ร่วมกัน มีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ได้รับรางวัลและสิ่งเสริมแรงเหมือนกัน มีการแบ่งเบาภาระหน้าที่ให้แก่งานได้อย่างเหมาะสม ทำงานแทนกันได้ มีอำนาจตัดสินใจแก้ปัญหาและมีการติดต่อสื่อสารภายในทีมงานร่วมกัน

ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร หมายถึง พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นสมาชิกของทีมงาน มีโอกาสตั้งเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี และสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ สมาชิกมีการเห็นพ้องต้องกันในการเลือกที่จะดำเนินกิจกรรมต่างๆ ไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เป้าหมายขององค์กรเป็นเป้าหมายที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ สมาชิกและองค์กรมีเป้าหมายที่สอดคล้องกันและเป้าหมายขององค์กรเอื้อต่อสภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก หมายถึง พนักงานแต่ละคนที่ได้รับมอบหมายงานต่างก็มีบทบาทของตนอย่างเด่นชัด และต้องทราบว่าพนักงานแต่ละคนต้องทำอะไรในทีมงานบ้าง เข้าใจในบทบาทของตนเองอย่างแจ่มชัดและช่วยเหลือการทำงานของทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมาชิกแต่ละคนจะต้องแสดงบทบาทของตนได้อย่างสอดคล้องกัน

ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม หมายถึง พนักงานทุกคนมีโอกาสเป็นผู้นำทีม มีการกระจายอำนาจบริหารอย่างเท่าเทียมกัน มีการตัดสินใจแก้ปัญหาที่มาจากเสียงส่วนใหญ่ภายในกลุ่ม มีการประชุมปรึกษาหารือภายในกลุ่ม ได้เนืองงานมากกว่านั่งคุยกัน สมาชิกทุกคนมีสิทธิและโอกาสได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในที่ประชุม สมาชิกได้รับข้อมูลย้อนกลับที่ทันต่อเหตุการณ์และตรงเวลามากที่สุด

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กันเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ภายในทีมงานสมาชิกแต่ละคนจะมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือทำงานด้วยดี มีความอดทนอดกลั้นต่อการขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกัน ความไม่เห็นด้วยและความไม่ลงรอยทางความคิดของผู้ขัดแย้งสามารถพูดคุยกันได้อย่างเปิดเผย สมาชิกได้รับการส่งเสริมให้ใช้ความคิดแบบสร้างสรรค์ในการทำงานเป็นทีมเพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีการประเมินผลการทำงานเป็นทีมอย่างเป็นระบบที่เป็นจริง

การทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หมายถึง บรรยากาศการทำงานเป็นทีมที่พนักงานทุกคนประสปร่วมกัน อาจเป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานร่วมกันในองค์กรที่มุ่งเน้นด้านความรับผิดชอบร่วมกัน มีการให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความขยันหมั่นเพียรเอาใจใส่ซึ่งตรงต่อหน้าที่ร่วมกัน ดูแลลูกค้าโดยให้ความช่วยเหลือประดุจญาติพี่น้อง มีความสามัคคีในหมู่คณะ มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกันให้สำเร็จอย่างเต็มความสามารถ มีความต้องการแก้ปัญหาด้วยความจริงใจร่วมกัน มีความกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาาร่วมกัน มีการยอมรับต่อการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าต่อไป และผู้บริหารระดับสูงส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง

พนักงาน หมายถึง พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย พนักงานผู้ปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน 3 ระดับ ดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายและแผนกต่างๆของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. พนักงานระดับหัวหน้าหน่วย หมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. พนักงานระดับผู้บริหาร หมายถึง พนักงานระดับบริหารที่มีตำแหน่งระดับผู้อำนวยการสาขา, ผู้จัดการสาขา, รองผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แบ่งสาระสำคัญและการนำเสนอเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
3. วัตถุประสงค์ในการทำงานเป็นทีม
4. หลักในการทำงานเป็นทีม
5. ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม
6. ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

1. แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม

ความหมายของปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม

ริชาร์ด เบคฮาร์ด (Beckhard Richard, 1982:5) ได้ให้ความหมายของปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมไว้ว่า หมายถึงปัจจัยที่เป็นตัวส่งเสริมเกื้อหนุนสนับสนุนซึ่งกันและกันเพื่อให้การทำงานเป็นทีมของพนักงานในองค์กรได้ทำงานร่วมกันให้ประสบผลสำเร็จและบังเกิดผลอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้อาจจะต้องคำนึงถึงเงื่อนไขบางประการที่แต่ละองค์กรจะเป็นผู้กำหนดให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์กรอีกด้วย

ในความหมายของปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในที่นี้ หมายถึงปัจจัยที่เป็นตัวส่งเสริม เกื้อหนุนหรือสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ทำงานร่วมกัน บังเกิดผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและความคล่องตัวเพื่อต้องการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการได้รับการบริการจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งปัจจัยเหล่านั้นผู้วิจัยได้แนวความคิดมาจากริชาร์ด เบคฮาร์ด (Beckhard Richard, 1982:8) มาทำการศึกษาทั้ง 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร
2. ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร

3. ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน
4. ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน
5. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ก่อนที่จะมีการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานเป็นทีมให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีจำเป็นต้องทราบว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเหล่านี้ล้วนมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมอันทำให้สมาชิกในทีมงานได้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมาชิกจะต้องจัดระบบการทำงานให้สอดคล้องกันอย่างไร และสมาชิกแต่ละคนในทีมงานจะมีความเกี่ยวข้องกับคนอื่นได้อย่างไร ดังนั้นจึงจะขอกล่าวเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมไว้ดังต่อไปนี้

ไมตรี ทองประวัตติ (2528:49) กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ไว้ว่า

1. สมาชิกทุกคนมีเป้าหมายร่วมกันในทีมงานอันเป็นที่แน่นอนว่าสมาชิกแต่ละคนจะต้องทำอะไรบ้างและสมาชิกจะต้องเต็มใจที่จะยอมรับโดยยอมเอาตัวเองเข้าไปผูกพันกับเป้าหมายร่วมกันอย่างแท้จริง
2. สมาชิกแต่ละคนในทีมงานมีความเข้าใจในขอบเขตและฐานะของตน เข้าใจในบทบาทตลอดจนอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งที่ตนได้รับและดำรงอยู่อย่างชัดเจน
3. สมาชิกแต่ละคนในแต่ละตำแหน่งจะต้องมีความเข้าใจในความสัมพันธ์ของสัมพันธกันกับงานของคนอื่นในทีมงานอีกด้วยและพร้อมที่จะให้หรือรับความช่วยเหลือร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่
4. สมาชิกของทีมงานจะทำงานอย่างเต็มที่โดยมีวิสัยทัศน์ยึดถือว่า ลักษณะหน้าที่การงานที่ปฏิบัติจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบมิใช่รูปแบบเป็นตัวกำหนดลักษณะหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ
5. พฤติกรรมการทำงานในระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะเป็นไปในลักษณะของการทำงานร่วมกับคนมิใช่เป็นแบบการทำงานบนหัวคนหรือกดหัวคน
6. สมาชิกแต่ละคนในทีมงานจะต้องรู้จักตัวเองเป็นอย่างดี
7. นอกจากแต่ละคนจะต้องรู้จักและเข้าใจตัวเองได้เป็นอย่างดีแล้วจะต้องรู้จักและเข้าเพื่อนร่วมงานในทีมงานได้เป็นอย่างดีอีกด้วย
8. การวางแผนตลอดจนการดำเนินกิจกรรมการงานใดๆ ภายในทีมงานจะเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการนั้นๆ อย่างเต็มที่ นอกจากนั้นยังมีการเคารพและยอมรับฟังความคิดเห็นของเสียงส่วนน้อยอีกด้วย
9. เมื่อมีการประชุมในทีมงานซึ่งอาจจะเป็นเวลาอย่างเหมาะสมเพื่อแลกเปลี่ยน

ความคิดเห็น เพื่อเปิดช่องทางให้นำเอาปัญหาออกมาพูดคุยกันอย่างอิสระ เพื่อการปรึกษาหารือแนะนำและเพื่อการติดตามความก้าวหน้าก็จะต้องปฏิบัติต่อกันอย่างเหมาะสม เป็นต้น

คณีย์ เทียนพุ่ม (2536:51) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมไว้ว่า

1. มีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ซึ่งประกอบด้วย
 - วัตถุประสงค์ของกลุ่มจะต้องชี้แจงให้สมาชิกทราบทุกคน
 - สอดคล้องกับความต้องการของคนในกลุ่ม
 - ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์
2. การประสานงาน ประกอบด้วย
 - มีการยอมรับซึ่งกันและกัน
 - ไวต่อความรู้สึกและความต้องการของสมาชิกในกลุ่ม
 - มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น
3. ระบบและขั้นตอนในการทำงาน ประกอบด้วย
 - การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
 - การวางแผน การค้นหาปัญหาว่าคืออะไร
 - การเสนอและรับฟังข้อมูล
 - การร่วมกันวิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูล
 - ในการทำงานเป็นทีม ไม่มีใครมีข้อมูลถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ที่สุดซึ่งความสมบูรณ์ของข้อมูลจะขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิก
 - ความร่วมมือทำให้เกิดการกลั่นกรองและสนับสนุนความถูกต้องของข้อมูล
4. สิ่งควรคำนึงถึงในการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย
 - มีระบบและระเบียบการทำงานที่ชัดเจน
 - มีขั้นตอนในการทำงาน
 - มีการประสานร่วมกัน
5. สมาชิกทุกคนมีความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานเพราะ
 - จะขาดคนใดคนหนึ่งในทีมงานไปไม่ได้
 - สมาชิกทุกคนมีความสำคัญเท่ากันหมด

วานีย์ (Glenn H. Vamey, 1977:160) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมไว้ดังต่อไปนี้

1. สมาชิกมีความเข้าใจในบทบาทของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มได้เป็นอย่างดี
2. สมาชิกมีความเข้าใจในลักษณะของทีมงานและบทบาทของทีมงานที่มีต่อการปฏิบัติ

หน้าขององค์การ

3. สมาชิกทุกคนมีการสื่อสารถึงกันและกัน โดยสะดวกและคล่องตัว
4. สมาชิกทุกคนต่างให้การสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
5. สมาชิกทุกคนต่างเข้าใจในกระบวนการทำงานเป็นกลุ่ม เข้าใจในพฤติกรรมและพลวัตของกลุ่มที่จะช่วยให้กลุ่มได้ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด
6. ในทีมงานมีแนวทางการทำงานและการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในระดับกลุ่มและระหว่างกลุ่ม
7. ในทีมงานสามารถใช้ความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์มากกว่าที่จะเป็นการทำลายกัน
8. สมาชิกให้ความร่วมมือ มีการประสานงานอย่างเป็นระบบและอย่างดีในระหว่างสมาชิกและลดการแข่งขันชิงดีชิงเด่นซึ่งจะนำไปสู่การเสียหายของกลุ่มและองค์การในที่สุด
9. ในทีมงานมีการเพิ่มประสิทธิภาพและสมรรถภาพโดยประสานกับทีมงานอื่นๆ
10. สมาชิกทุกคนมีความเคารพในหน้าที่ของแต่ละคน มีการกำหนดหน้าที่ให้แก่กันและกันและสนับสนุนซึ่งกันและกัน

ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor, 1960:232-235) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมไว้ดังต่อไปนี้

1. บรรยากาศของการทำงานเป็นทีมต้องไม่ตึงเครียด มีความสะดวกสบายและมีลักษณะที่ไม่มีพิธีรีตองต่อกัน
2. สมาชิกมีความเข้าใจและยอมรับในภารกิจของกลุ่ม
3. สมาชิกแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับงานและต่างก็ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างมีคุณภาพ
4. สมาชิกมีโอกาสแสดงออกและใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนเพื่อมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงานในทีมงาน
5. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะเกี่ยวข้องกับเฉพาะเรื่องงาน ไม่ได้เอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย
6. ในทีมงานมีความตระหนักรู้เสมอเกี่ยวกับภารกิจของทีมงาน
7. การตัดสินใจของกลุ่มเป็นการตัดสินใจที่ได้รับฉันทานุมัติมาจากทุกฝ่าย ไม่ใช่ตัดสินใจโดยเสียงส่วนใหญ่แต่เพียงข้างเดียว
8. เมื่อมีการมอบหมายงานให้กับสมาชิก สมาชิกจะได้รับคำชี้แจงเพื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจนและยอมรับปฏิบัติการกิจการงานเหล่านั้นด้วยความเต็มใจ

9. บรรดาสมาชิกในกลุ่มจะต้องยอมรับซึ่งเหตุผลของกันและกันด้วย
10. การวิจารณ์เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผย มีการแสดงความคิดเห็นเพื่อการแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกันอย่างจริงจัง
11. กลุ่มมีอิสระในการทำงานเป็นของตนเอง มีการตรวจสอบผลงานเป็นระยะว่าการทำงานนั้นบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

แบลคและมูตัน (Blake & Mouton, 1964:67) กล่าวว่าในการทำงานเป็นทีมที่จำเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเกื้อหนุนต่อการทำงานเป็นทีมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูง ผู้บริหารหรือหัวหน้างานจะต้องให้ความสนใจทั้งในเรื่องงานและตัวบุคคลควบคู่กันไปอีกด้วย

สุทธิวรรณ ตันตริจนาวงศ์ (2535:21-28) กล่าวว่าปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานในองค์กรนั้นย่อมประกอบด้วยปัจจัยด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน (Clear aims)
2. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Assertive Leadership)
3. กระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพ (Effective Management Process)
4. บรรยากาศที่ดี (Positive Climate)
5. โครงสร้างที่เหมาะสม (Appropriate Structure)
6. ความสัมพันธ์ของอำนาจที่สมดุลกัน (Balanced power relations)
7. บุคคลที่ได้รับการพัฒนา (Developed Individual)
8. การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Teamwork)

สตีเฟน พี. โรบบินส์ (Stephen P. Robbins, 1990:242) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมไว้ 8 ประการด้วยกันดังนี้คือ

1. Clear Goals หมายถึง การมีเป้าหมายร่วมกันที่ชัดเจนและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้
2. Relevant Skills หมายถึง การมีทักษะที่เกี่ยวข้องหรือตรงกับงานที่ทำ
3. Mutual Trust หมายถึง การมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
4. Unified Commitment หมายถึง การมีความผูกพันต่อกันในองค์การ
5. Good Communication หมายถึง การมีระบบการสื่อสารที่ดีและมีคุณภาพ
6. Negotiating Skills หมายถึง การมีทักษะในการเจรจาที่ดี
7. Appropriate Leadership หมายถึง การมีความเป็นผู้นำที่เหมาะสมกับเหตุการณ์และสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ

8. Internal and External Support หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือและสนับสนุนจาก ภายในและภายนอกองค์กร

ริชาร์ด เบคฮาร์ด (Beckhard Richard, 1982:8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมว่ามีส่วนทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน ถ้าภายในทีมงานมีการจัดระบบโดยการอาศัยปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้มี 5 ประการดังต่อไปนี้คือ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร
2. ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร
3. ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน
4. ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน
5. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ทีมงานทุกทีมจะสามารถดำเนินการภายใต้ต้องการ เป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมองค์กรไว้ ดังนั้นองค์กรก็คือสิ่งแวดล้อมของทีมงานในขณะเดียวกันสิ่งที่อยู่ภายนอกองค์กรก็เป็นสิ่งแวดล้อมของทีมงานด้วย ซึ่งอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมที่มีกระทบต่อทีมงานจะมาจากองค์กรทั้งสิ้น เช่น เป้าหมายขององค์กร ระดับความคาดหวังขององค์กร การสนับสนุนการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับองค์กร เป็นต้น

องค์กรเป็นตัวสร้างบริบทแห่งการทำงานของทีมงาน องค์กรเป็นผู้ร่างนโยบายและกระบวนการทำงาน ระบบงานต่างๆ ขึ้นภายในองค์กร ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะสนับสนุนหรือทำลายขีดขวางมิให้การทำงานเป็นทีมประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมขององค์กรจึงอาจพิจารณาได้จากสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. นโยบายขององค์กรและวิธีการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา
2. ระบบงาน ระบบการให้รางวัลและระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
3. กระบวนการทำงานในองค์กรและในทีมงาน
4. ความต้องการของลูกค้าและความคาดหวังขององค์กร
5. โครงสร้างขององค์กรและของทีมงาน

สิ่งต่างๆ เหล่านี้เมื่อพิจารณาในรูปของพฤติกรรมในองค์กรก็จะสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. สมาชิกในทีมงานอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน มีการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง
2. สมาชิกในทีมงานมีการทำงานร่วมกันที่เหมาะสม
3. สมาชิกในทีมงานมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเองและสามารถตัดสินใจแก้ปัญหา

ในระดับที่เหมาะสม

4. สมาชิกทุกคนได้รับรางวัลและสิ่งเสริมแรงที่ดีและเท่าเทียมกัน
5. สมาชิกแบ่งเบาภาระหน้าที่การทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสม
6. สมาชิกมีการสื่อสารสองทางในบรรยากาศที่เปิดเผยได้
7. การสื่อสารมีทั้งสื่อความคิดเห็นและสื่ออารมณ์ความรู้สึกร่วมด้วย

ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องจัดการสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ

1. ต้องจัดการสื่อสารให้สมาชิกในทีมงานได้รับทราบทุกคนและเข้าใจเป้าหมายขององค์กรและของทีมงาน ได้เป็นอย่างดี การเข้าใจเป้าหมายไม่ตรงกันจะทำให้เกิดผลเสียหายแก่องค์กรได้
2. ต้องพยายามให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย ซึ่งจะเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกันและยังสมาชิกมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายมากเพียงใดก็จะยิ่งช่วยให้สมาชิกมีพันธะผูกพันอยู่กับองค์กรมากขึ้นเพียงนั้น

แม้ว่าการตั้งเป้าหมายขององค์กรจะมาจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงขององค์กรก็ตาม สมาชิกก็ควรมีส่วนร่วมในการกำหนดว่าจะใช้วิธีการอย่างไรในการบรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้ ซึ่งควรพิจารณาได้จากสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. สมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายขององค์กรมากน้อยเพียงใด
2. สมาชิกทุกคนเข้าใจเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดีหรือไม่
3. สมาชิกทุกคนเห็นพ้องในการตั้งเป้าหมายร่วมกันขององค์กรหรือไม่
4. การตั้งเป้าหมายที่ดีมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติงานหรือไม่
5. เป้าหมายของสมาชิกและขององค์กรมีความสอดคล้องกันดีหรือไม่
6. เป้าหมายของทีมงานมีลักษณะที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการช่วยเหลือกันหรือไม่

ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก การพิจารณาว่าใครจะแสดงบทบาทอะไรในทีมงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญมาก ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของสมาชิกดังต่อไปนี้

1. สมาชิกมีบทบาทของตนเองในทีมงานอย่างเด่นชัดหรือไม่
2. สมาชิกทราบว่าตนจะต้องทำหน้าที่อย่างไรในทีมงาน
3. พนักงานเข้าใจในบทบาทของตนและของสมาชิกในทีมงานเป็นอย่างดีหรือไม่
4. สมาชิกช่วยเหลือกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่
5. สมาชิกแสดงบทบาทของตนให้สอดคล้องกันภายในทีมงานคุณภาพหรือไม่

ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันในการทำงานเป็นทีมจึงต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. พนักงานมีความรับผิดชอบทำงานร่วมกันเป็นอย่างดีหรือไม่

2. ในทีมงานมีการกระจายอำนาจให้เท่าเทียมกันทุกคนหรือไม่
3. พนักงานทุกคนมีโอกาสเป็นผู้นำในทีมงานหรือไม่
4. การตัดสินใจแก้ปัญหาจากเสียงส่วนใหญ่ของทีมงานหรือไม่
5. ทุกครั้งที่มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันมักจะได้นื่องานหรือไม่
6. พนักงานทุกคนมีสิทธิออกเสียงและแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระหรือไม่
7. พนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับที่ตรงเวลาหรือไม่
8. พนักงานได้รับข้อมูลที่ถูกต้องทันต่อเหตุการณ์หรือไม่

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัญหาความสัมพันธ์ของสมาชิกส่วนใหญ่จะมาจากการมีค่านิยมและบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป สมาชิกมีค่านิยม ทักษะและบุคลิกภาพที่คล้ายคลึงกันก็ย่อมที่จะสามารถอยู่ในทีมงานเดียวกันได้ แต่ถ้ามีความแตกต่างกันก็ไม่อาจเข้ามาทำ งานร่วมกันได้ ดังนั้นถ้าสมาชิกมีความแตกต่างกันในด้านค่านิยม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและประเพณีก็จะมีผลโดยตรงทำให้ความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีมงานเกิดปัญหาขึ้นได้ ฉะนั้นในทีมงานจึงควรคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ

1. สมาชิกในทีมงานมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันหรือไม่
2. สมาชิกมีความอดทนอดกลั้นต่อความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันได้หรือไม่
3. ผู้ขัดแย้งในทีมงานสามารถพูดคุยต่อกันได้อย่างเปิดเผยหรือไม่
4. สมาชิกได้รับการสนับสนุนให้เป็นผู้นำทีมงานได้ทุกคนหรือไม่
5. สมาชิกได้รับการส่งเสริมให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์กับงานได้หรือไม่
6. สมาชิกมีส่วนประเมินผลการปฏิบัติงานในทีมงานของตนได้หรือไม่

2. แนวความคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ความหมายของการทำงานเป็นทีม

พอล พิจอร์ (Paul Piger, 1969:161) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมมีลักษณะเช่นเดียวกับการทำงานเป็นกลุ่ม หากจะแตกต่างกันตรงที่การทำงานเป็นทีมมีกระบวนการประสานงานที่สอดคล้องต้องกันเป็นอย่างดีและมีระบบ มีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

เดวิส (Davis, 1979:446) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า หมายถึงกลุ่มบุคคลที่กระทำกิจกรรมอย่างหนึ่ง โดยมีการร่วมมือประสานงานเพื่อหาทางพัฒนางานให้ก้าวหน้าต่อไปอย่างดีที่สุดและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้อ้างไว้

โฮลเดอร์และวอร์ดล (Holder & Wardel, 1981:32) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีม หมายถึงกลุ่มพิเศษที่มีลักษณะการนำเอาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในหลายๆ ด้านมารวมกันช่วยกัน

ทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ตั้งไว้ และในกระบวนการของการนำไปสู่ผลสำเร็จ บุคคลในกลุ่มจะต้องเรียนรู้การทำงานร่วมกัน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีการท้าทายในการ ปฏิบัติงานต่อกันด้วย

สมชาย นวรัตน์ (2521:77) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมหมายถึงกลุ่มบุคคลที่เข้ามาร่วม กันในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526:42) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมหมายถึงบุคคลร่วมปฏิบัติงาน เป็นทีมมีการประสานงานกัน ออกความคิดเห็น ให้ความร่วมมือเพื่อให้กิจกรรมการงาน ได้บรรลุผล สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

เฟื่อง ทองแก้ว (2527:42) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมหมายถึงเป็นวิธีที่จะให้คนมารวม กันโดยที่แต่ละคนได้ทำงานตามที่ตนถนัดอย่างเต็มที่ ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเหล่านั้น ได้ประสบกับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู (2527:25) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมหมายถึงการ ที่บุคคลหลายฝ่ายหลายหน้าที่มารวมกันในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในกลุ่ม ซึ่งการทำงานต้องมีการร่วมมือร่วมใจกัน มีการประสานงานกัน ผู้ที่อยู่ในทีมงานจะต้อง เรียนรู้และเข้าใจในวัตถุประสงค์ตลอดจนการแบ่งภาระหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ได้ตกลง กัน

ทิสนา เขมมณี (2522:39) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมหมายถึงการที่บุคคลเข้ามารวมตัว กันเพื่อปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กลุ่มต้องการ

สรุป การทำงานเป็นทีมหมายถึงการทำงานของกลุ่มบุคคลเพื่อทำกิจกรรมอย่างใดอย่าง หนึ่งตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้โดยใช้ความรู้ความสามารถ การแสดงออกอย่างเต็มที่ เพื่อให้กิจกรรมได้ประสบกับผลสำเร็จ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการวางแผน มีการประสานงาน ร่วมมือ ร่วมใจกันทำงานเพื่อให้ไปสู่การสร้างพลังของกลุ่มที่จะทำงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ร่วมกัน นั้นเอง

3. วัตถุประสงค์ในการทำงานเป็นทีม

อรุณ รักธรรม (2533:28) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการทำงานเป็นทีมอาจแบ่งออกได้ เป็น 4 หัวข้อใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. เพื่อให้สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจในบทบาทของตนและของผู้นำอย่างชัดเจน

2. เพื่อเป็นการลดความเข้าใจผิดในการติดต่อสื่อสารให้น้อยลง
3. เพื่อช่วยให้สมาชิกได้เข้าใจและมองเห็นคุณค่าในบทบาทที่ตนได้รับ
4. เพื่อหาโอกาสให้สมาชิกมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงาน

เป็นทีม

มนูญ วงศ์นารี (2528:1) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการทำงานเป็นทีมไว้ 3 ประการดังนี้

คือ

1. เพื่อเป็นผลผลิตขององค์การ ซึ่งผลผลิตต่างๆ นั้นจะแตกต่างกันไปบ้างตามวัตถุประสงค์และตามลักษณะขององค์การ
2. เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจในการทำงาน โดยให้สมาชิกมีความสุขในการทำงาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานให้มีความรู้สึกว่าการทำงานเพื่องานไม่ใช่เพื่อสิ่งอื่นๆ
3. เพื่อให้องค์การมีลักษณะในการปรับตัวสูงและมีกลไกในการปรับตัวดีขึ้น ไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกอันมีผลกระทบต่อองค์การโดยตรงก็ตาม องค์การก็ยังสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้

สรุป วัตถุประสงค์ในการทำงานเป็นทีมก็เพื่อให้สมาชิกมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในด้านของโครงสร้าง เป้าหมาย บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนให้เข้าใจอันดีในระหว่างสมาชิกซึ่งสมาชิกสามารถมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและมีความตั้งใจจริง เห็นอกเห็นใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มองเห็นคุณค่าและความรู้ความสามารถของสมาชิกแต่ละคนตามศักยภาพที่แท้จริง ซึ่งจะมีผลทำให้สมาชิกเกิดความเข้าใจและพึงพอใจ มีประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นผลดีในระยะยาวต่อองค์การในที่สุด

4. หลักในการทำงานเป็นทีม

พอล พิจอร์และไมเออร์ (Paul Piger & Myer , 1969:145) ได้กล่าวถึงหลักในการทำงานเป็นทีมไว้ดังต่อไปนี้คือ

1. มีเป้าหมายร่วมกันซึ่งสมาชิกทุกคนสามารถยอมรับได้
2. มีจำนวนสมาชิกไม่มากนักสามารถทำความเข้าใจกันได้
3. ความสามารถของสมาชิกมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน
4. มีความใกล้ชิดและมีโอกาสสื่อสารแบบตัวต่อตัวอย่างไม่เป็นทางการ
5. มีการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ทิตนา แจมมณี (2522:23-24) ได้ให้หลักการเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้

1. มีการรวมกลุ่มสมาชิกเพื่อร่วมกันทำงาน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน
2. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานด้วยกัน
3. การสื่อสารเป็นการช่วยให้สมาชิกมีความใกล้ชิดและเกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน
4. การร่วมมือประสานงานภายในกลุ่ม คือ บุคคลจำเป็นจะต้องมีการประสานงานกัน

เพื่อให้งานได้บรรลุผลสำเร็จอย่างงดงาม

5. มีผลประโยชน์ร่วมกัน

5. ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

เป็นที่ยอมรับกันว่าในความเป็นจริงแล้วบุคคลใดก็ตามจะทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะต้องได้รับความร่วมมือช่วยเหลือจากผู้อื่น ดังนั้นจึงต้องอาศัยความรู้และความสามารถของผู้อื่นเข้าร่วมในทีมงานด้วย ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจึงมีความสำคัญดังต่อไปนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความจำกัดในด้านของพลังงาน การทำงานแต่เพียงคนเดียวไม่อาจทำให้ผลงานสำเร็จลงได้ในระยะเวลาอันสั้น
2. มนุษย์มีความจำกัดในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ระดับสติปัญญา ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ ถ้าหลายคนช่วยกันทำงานร่วมกันก็จะเป็นผลดีมากขึ้น
3. มนุษย์เป็นสัตว์สังคมจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น
4. ลักษณะของสังคมเป็นสังคมที่ต้องทำงานร่วมกัน
5. การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานเพียงคนเดียวตามลำพัง
6. การที่บุคคลร่วมกันทำงานเป็นทีมจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากผู้อื่นและจะส่งผลให้กลุ่มมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

6. ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

จินตนา วงศ์นารี (2526:48) กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่ามีความสำคัญและจำเป็นต้องพัฒนาไปสู่การมีวิวัฒนาการอย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งการมีวิวัฒนาการของกลุ่มเป็นผลมาจากการเจริญเติบโตของสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง (Involvement) สมาชิกภายในกลุ่มที่มีวิวัฒนาการจะมีความรู้สึก

ผูกพันเกี่ยวกับความเป็นเจ้าของกลุ่ม ความผูกพันในกิจการงาน การช่วยกันรักษาภาพที่ดีของกลุ่มไว้ซึ่งความเจริญเติบโตและการเรียนรู้ของสมาชิกต้องดำเนินต่อไปด้วยความเรียบร้อย

2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สมาชิกภายใน ทีมงานจะมีความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของกลุ่มอันเกิดจากพฤติกรรมในการทำงานและความสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. ความไว้วางใจและความห่วงใยซึ่งกันและกัน (Trust & Caring) กลุ่มจะมีความจริงใจและไว้วางใจซึ่งกันและกันทำให้สมาชิกมีความเป็นอิสระในการทำงานและออกความคิดเห็น
4. การใช้ทรัพยากร (Use of Resources) ทรัพยากรต่างๆ ที่มีภายในกลุ่มจะถูกดึงออกมาและคัดแยกให้เห็นอย่างเด่นชัดเพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่
5. การฟัง (Listening) กลุ่มที่มีวุฒิภาวะจะต้องใช้การฟังเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูง แต่ละคนจะไม่ขัดกันเลย แต่จะให้ความเคารพซึ่งกันและกันอีกด้วย และที่สำคัญต้องตั้งใจฟังสมาชิกคนอื่นกำลังพูดอีกด้วย
6. การสำรวจตนเอง (self-examination) กลุ่มที่มีประสิทธิภาพจะสามารถสำรวจตนเองได้อย่างดี โดยพิจารณาจากปัญหาเกี่ยวกับงาน วิธีการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งภายในกลุ่มและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม เป็นต้น
7. การทดลอง (Experiment) กลุ่มจะเต็มใจที่จะถูกทดลองเพื่อหาแนวทางในการทำงานใหม่ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
8. การใช้กลุ่มย่อย (Using Subgroup) กลุ่มจะยอมรับและยอมให้มีการเปรียบเทียบต่างๆ เพราะสมาชิกมีความใกล้ชิดกันสามารถทำงานร่วมกันได้
9. การจัดการเกี่ยวกับความแตกต่าง (Dealing with Difference) กลุ่มจะใช้เวลาในการสำรวจความแตกต่างของสมาชิกทั้งหมดเพื่อจะใช้ความแตกต่างเหล่านั้นให้เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มมากที่สุด
10. พฤติกรรมอิสระ (Flight-Behavior) กลุ่มจะตระหนักในช่วงเวลาที่ให้ความสำคัญในความเร่งรีบของงานและช่วงเวลาสำหรับการหยุดพักอย่างเหมาะสม
11. การยอมรับสมาชิกใหม่ (Accepting new Members) สมาชิกภายในกลุ่มจะสามารถเชื่อมโยงผสมผสานสมาชิกเก่ากับสมาชิกใหม่ให้เข้ากันได้อย่างกลมกลืน
12. พฤติกรรมซ่อนเร้น (Hidden Agenda) กลุ่มจะเรียนรู้และตระหนักในการตอบสนองพฤติกรรมของแต่ละบุคคลอย่างปัดบังและซ่อนเร้นได้

ดักลาส แมคเกรดเกอร์ (Douglas McGregor , 1960:232-235) ได้กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้คือ

1. บรรยากาศภายในทีมงานมีความเป็นกันเอง ไม่มีพิธีรีตอง เป็นแบบตามสบายและไม่ตึงเครียดในขณะทำงาน สมาชิกทุกคนจะหันหน้าเข้าหากันและช่วยเหลือกัน มีความสนใจในงาน และไม่มีร่องรอยของความเบื่อหน่ายออกมาให้เห็นเลย

2. เป็นทีมที่ทำงานร่วมกันแบบมีการถกเถียง อภิปรายร่วมกันและสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการอภิปรายอย่างแท้จริงเป็นการอภิปรายเพื่อแก้ปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขถ้ามีใครอภิปรายออกนอกเรื่องก็จะดึงกลับให้เข้าเรื่องโดยเร็ว

3. เป็นทีมที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน หมายความว่าสมาชิกภายในกลุ่มมีการยอมรับและเข้าใจเป็นอย่างดีในวัตถุประสงค์ของทีมงาน

4. เป็นทีมงานที่สมาชิกทุกคนต้องฟังเสียงสมาชิกในทีมงาน ซึ่งในการอภิปรายถกปัญหาจะไม่มีใครกระโดดข้ามไปยังเรื่องอื่นๆ เด็ดขาด ดังนั้นสมาชิกทุกคนต้องตั้งใจฟัง ทุกคนกล้าแสดงออกและกล้าที่จะเสนอความคิดเห็นต่อที่ประชุม

5. เป็นทีมงานไม่มีการเห็นพ้องต้องกันตลอดเวลา สมาชิกภายในกลุ่มมีความสบายใจเป็นทีมงานที่พวกเขาทุกคนไม่พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง พวกเขาจะหาทางขจัดความขัดแย้งลงให้ได้

6. การตัดสินใจของกลุ่มจะเน้นไปที่การเห็นพ้องต้องกัน ซึ่งหมายความว่า การตัดสินใจใดๆ สมาชิกจะปฏิบัติตามอย่างไม่มีเงื่อนไข

7. การวิพากษ์วิจารณ์การกระทำหรือผลงานของกลุ่มจะกระทำกันบ่อยๆ จนคิดเป็นนิสัยและกระทำอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา

8. เป็นกลุ่มที่ทุกคนรู้สึกเป็นอิสระ สามารถแสดงความรู้สึกของตนเองออกมาได้ไม่ว่าจะเป็นปัญหาต่างๆ หรือการปฏิบัติงานของกลุ่ม

9. สมาชิกยอมรับในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เมื่อถึงเวลาทำงานสมาชิกทุกคนให้ความร่วมมือและปฏิบัติด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง

10. ผู้นำไม่ใช้อำนาจหรืออิทธิพลใดๆ ของตนเองเพื่อครอบงำสมาชิก

11. เป็นทีมงานที่ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา

ลิคเกิร์ต (Likert, 1961:166-169) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมไว้ว่า

1. ทักษะของสมาชิกในกลุ่มย่อมขึ้นอยู่กับภาวะของผู้นำและบทบาทของสมาชิกตลอดจนหน้าที่จะปฏิบัติในการพบปะกันในระหว่างหัวหน้าและสมาชิกในทีมงานและระหว่างบรรดาสมาชิกในทีมงานอีกด้วย

2. กลุ่มที่มีประสิทธิภาพอันยาวนานและมีความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างกลุ่มเป็น

ไปด้วยความราบรื่นและเรียบร้อย

3. สมาชิกของกลุ่มรวมทั้งหัวหน้าและลูกทีมต่างมีความซื่อสัตย์และซื่อตรงต่อกัน
4. สมาชิกในกลุ่มและหัวหน้ากลุ่มมีความไว้วางใจกัน
5. ค่านิยมและเป้าหมายของกลุ่มผสมผสานกันด้วยความพึงพอใจและสามารถกล้าแสดงออกในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นของสมาชิก
6. ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาสมาชิกของกลุ่มมีการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันด้วยความซื่อสัตย์กัน เพื่อให้ค่านิยมและเป้าหมายของกลุ่มมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
7. ค่านิยมที่เป็นของกลุ่มมีความสำคัญมากเท่าใด ความพึงพอใจของสมาชิกในกลุ่มก็จะมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น
8. สมาชิกกระตุ้นเตือนกันเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่มเป็นสำคัญ และสมาชิกแต่ละคนจะทำทุกอย่างเพื่อกลุ่ม
9. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในการแก้ปัญหา การวินิจฉัยสั่งการ การเกิดขึ้นจากการร่วมมือเกื้อกูลกัน การแนะนำ การวิจารณ์ ความคิดเห็นมีข้อมูลเกิดขึ้นใหม่และมีบรรยากาศของการช่วยเหลือกัน
10. การเปิดโอกาสให้สมาชิกมีการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ หัวหน้าควรเสริมสร้างบรรยากาศของการร่วมมือกัน ประสานงานกันมากกว่าที่จะมุ่งแข่งขันชิงดีชิงเด่นซึ่งกันและกัน
11. สมาชิกมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของกลุ่มให้มีทักษะความชำนาญและมีการฝึกอบรมในระหว่างสมาชิกตลอดเวลา
12. สมาชิกแต่ละคนยอมรับด้วยความเต็มใจและปราศจากความกลัวในอิทธิพลต่างๆ
13. หัวหน้าและสมาชิกเชื่อว่าจะสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างลุล่วงไปได้โดยมีประสิทธิภาพมากขึ้น
14. เมื่อมีความจำเป็นจะต้องขอคำแนะนำ สมาชิกคนอื่นๆ ก็สามารถให้คำแนะนำได้
15. บรรยากาศที่สนับสนุนกลุ่มให้มีประสิทธิภาพสูงก็คือการกระตุ้นและสร้างสรรค์
16. กลุ่มตระหนักในค่านิยมของการสร้างสรรค์และเชื่อว่าเมื่อใดควรจะนำออกไปใช้และเพื่อวัตถุประสงค์ใด
17. มีการกระตุ้นทางใจในการสื่อสารระหว่างสมาชิกอย่างเปิดเผย
18. ใช้กระบวนการสื่อสารในการเสริมสร้างประโยชน์ในกลุ่มอย่างเต็มที่
19. สมาชิกทุกคนจะสนใจในข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม ข้อมูลที่ได้รับจะมีความจริงใจอยู่ด้วยเสมอ

20. ในกลุ่มที่มีประสิทธิภาพสูงย่อมมีการยอมรับอิทธิพลของกลุ่มและของสมาชิกด้วย
21. กระบวนการกลุ่มที่มีประสิทธิภาพสูงสามารถทำให้สมาชิกใช้ความสามารถของตัวเองได้อย่างเต็มที่
22. ความสามารถของสมาชิกแต่ละคนมีอิทธิพลผลักดันกันอยู่ตลอดเวลา
23. ในกลุ่มที่มีประสิทธิภาพสมาชิกจะรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับปัญหาต่างๆ
24. หัวหน้าทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูงจะได้รับการเลือกตั้งอย่างพิถีพิถันมากที่สุด

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดข้างต้น จะเห็นได้ว่า การทำงานเป็นทีมมีองค์ประกอบมากมายหลายประการด้วยกัน แต่ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเน้นเฉพาะองค์ประกอบที่สำคัญ 10 ประการเท่านั้น มีดังต่อไปนี้

1. พนักงานในทีมงานมีความรับผิดชอบร่วมกัน
2. พนักงานในทีมงานให้ความช่วยเหลือกัน
3. พนักงานในทีมงานเอาใจใส่ซึ่งตรงต่อหน้าที่ร่วมกัน
4. พนักงานในทีมงานดูแลลูกค้าประจวบเหมาะร่วมกัน
5. พนักงานในทีมงานมีความสามัคคีในหมู่คณะ
6. พนักงานในทีมงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกัน
7. พนักงานในทีมงานต้องการแก้ปัญหาด้วยความจริงใจร่วมกัน
8. พนักงานในทีมงานกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาาร่วมกัน
9. พนักงานในทีมงานยอมรับต่อการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าต่อไป
10. ผู้บริหารระดับสูงส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง

ที่มา : ศูนย์ฝึกอบรม ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) , 2540.

บทที่ 3

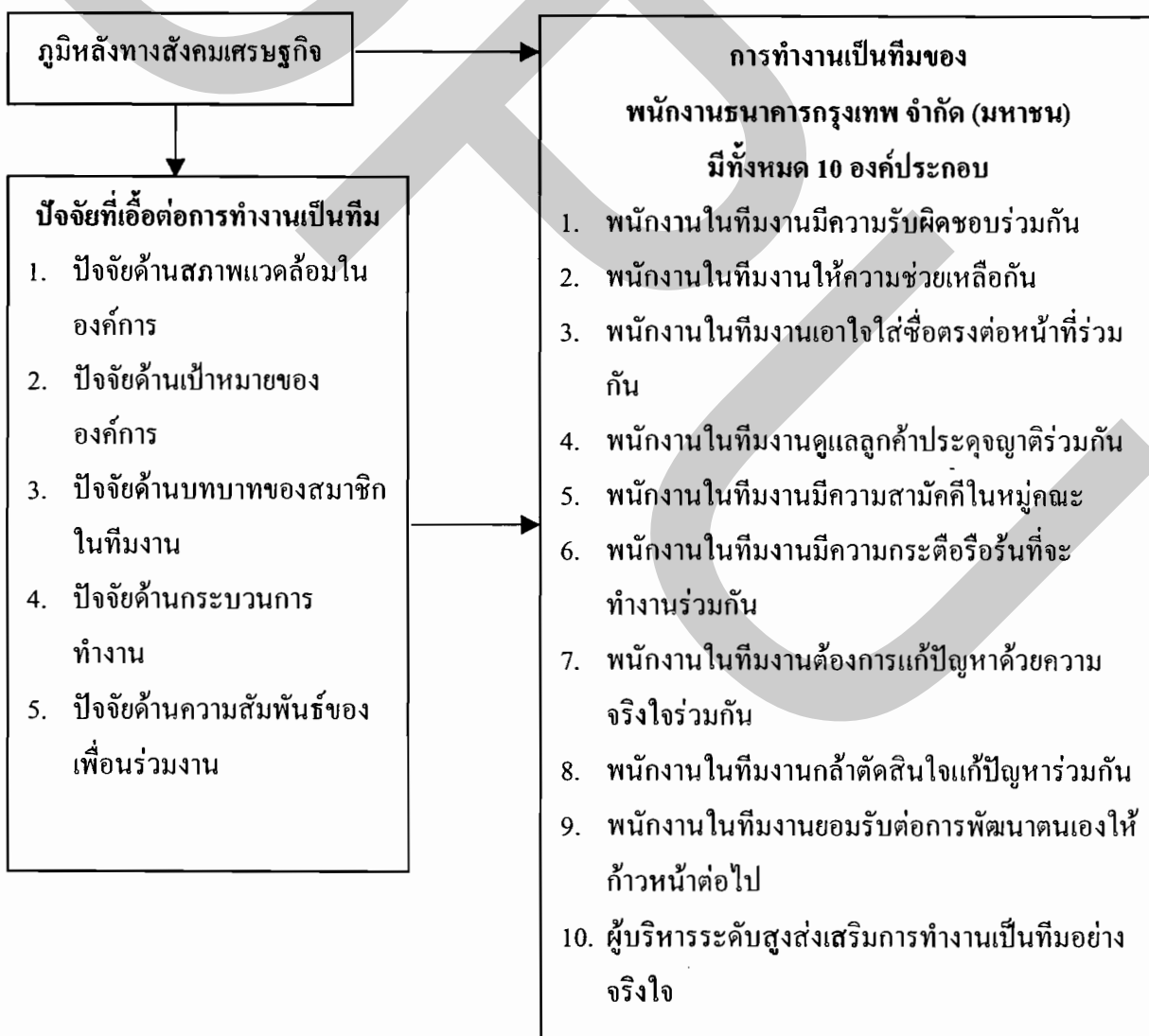
ระเบียบวิธีวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ประชากรที่ศึกษา

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการรวบรวมข้อมูลของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 เขตนครหลวง มีพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รวมทั้ง 3 ระดับ จำนวน 12,350 ราย แบ่งออกเป็นพนักงานระดับผู้บริหาร จำนวน 850 ราย พนักงานระดับหัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 2,860 ราย และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 8,640 ราย

ขนาดของตัวอย่าง

สำหรับขนาดตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกจากประชากรด้วยวิธีการแบ่งกลุ่มตามชั้นภูมิ (Stratified random sampling) มาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย

โดยหลักทั่วไปแล้วในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือถ้าจำนวนประชากรนับด้วยจำนวนหมื่น (10,000 ขึ้นไป) ขนาดกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 1% ของประชากรทั้งหมด แต่เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ต้องการตัวเลขที่ใช้หลักสถิติเข้ามาช่วย และผลงานวิจัยที่ได้ต้องการความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 90% โดยให้มีความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าที่รับได้ไม่เกิน 0.05

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจะมี 264 ราย ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดนี้ คำนวณโดยใช้สูตร (เวียรา ภัทรอาชาชัย, 2539:316)

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

เมื่อ $n_0 = \frac{1}{4} \frac{(Z)^2}{d}$

Z = อัตราส่วนวิกฤติ (Critical region) เท่ากับ 1.645 เมื่อกำหนด

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะสุ่มขึ้นมา

d = ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าที่ยอมรับได้

แทนค่าลงในสูตร $n = 264$ ราย

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นตัวอย่างที่ได้จากพนักงานของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 เขตนครหลวง คัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จำนวน 264 ราย จากประชากรทั้งสิ้น 12,350 ราย

ผลการสุ่มตัวอย่างได้พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตามตารางดังนี้ ตารางที่ 1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เขต นครหลวง	ผู้บริหาร	กลุ่มตัว อย่าง	หัวหน้า หน่วย	กลุ่มตัว อย่าง	พนักงาน ปฏิบัติการ	กลุ่มตัว อย่าง
1	104	3	353	10	1,080	19
2	106	3	354	11	1,045	19
3	119	3	362	11	1,067	19
4	91	3	358	11	1,120	19
5	93	3	359	11	1,070	19
6	107	3	367	11	1,095	19
7	104	3	350	11	1,045	19
8	126	4	357	11	1,118	19
รวม	850	25	2,860	87	8,640	152

ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจและปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม
2. ตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ซึ่งในที่นี้ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ตามแนวความคิดของ ริชาร์ด เบคฮาร์ด (Beckhard Richard 1982 : 8) ได้แก่

- 2.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร
- 2.2 ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร
- 2.3 ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน
- 2.4 ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม
- 2.5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

หมายเหตุ : ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมนี้เป็นทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

3. แปรตัวตาม ได้แก่ การทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งแบ่งออกเป็นส่วนย่อยๆ ได้ดังต่อไปนี้

- 3.1 พนักงาน ในทีมงานมีความรับผิดชอบร่วมกัน
- 3.2 พนักงานในทีมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 3.3 พนักงานในทีมงานเอาใจใส่ซึ่งตรงต่อหน้าที่ร่วมกัน
- 3.4 พนักงานในทีมงานดูแลลูกค้าเปรียบประจวบญาติร่วมกัน
- 3.5 พนักงานในทีมงานมีความสามัคคีภายในหมู่คณะ
- 3.6 พนักงานในทีมงานมีความกระตือรือร้นทำงานร่วมกัน
- 3.7 พนักงานในทีมงานแก้ปัญหาด้วยความจริงใจ
- 3.8 พนักงานในทีมงานกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาาร่วมกัน
- 3.9 พนักงานในทีมงานยอมรับที่จะพัฒนาตนเอง
- 3.10 ผู้บริหารระดับสูงส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง

การวัดผลและการประเมินผล

เนื่องจากตัวแปรปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมในการวิจัยครั้งนี้เป็นตัวแปรแบบอันดับมาตรา (Ordinal Scale) ซึ่งตรงกับลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังนั้นผู้วิจัยขอ กำหนดค่าของคะแนนตัวแปรปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมแต่ละระดับได้ดังต่อไปนี้

(Likert ,1961 :285)

เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน
เห็นด้วยในระดับน้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
เห็นด้วยในระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
เห็นด้วยในระดับมาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
เห็นด้วยในระดับมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน

ในการคำนวณค่าของคะแนนปัจจัยผลรวมแต่ละตัวจะนำคะแนนรวมของแต่ละปัจจัยมาบวกรวมกัน ดังนั้นคะแนนที่ได้จึงมีค่าจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุด ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร มีทั้งหมด 7 ข้อ แต่ละข้อ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ดังนั้นผลรวมของปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร จึงมีค่าจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุด ได้เท่ากับ 1 ถึง 35 คะแนน

2. ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร มีทั้งหมด 6 ข้อ แต่ละข้อ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ดังนั้นผลรวมของปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร จึงมีค่าจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุดได้เท่ากับ 1 ถึง 30

3. ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน มีทั้งหมด 5 ข้อ แต่ละข้อมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ดังนั้นผลรวมของปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน จึงมีค่าจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุดได้เท่ากับ 1 ถึง 25

4. ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นงาน มีทั้งหมด 8 ข้อ แต่ละข้อมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ดังนั้นผลรวมของปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีมงาน จึงมีค่าจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุดได้เท่ากับ 1 ถึง 40

5. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีทั้งหมด 6 ข้อ แต่ละข้อมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ดังนั้นผลรวมของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จึงมีค่าจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุดได้เท่ากับ 1 ถึง 30

ในการคำนวณค่าคะแนนผลรวมของการทำงานเป็นทีมซึ่งมีทั้งหมด 10 ข้อ แต่ละข้อมีคะแนน ตั้งแต่ 1 ถึง 5 ดังนั้นผลรวมของคะแนนการทำงานเป็นทีมจึงมีค่าจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุดได้เท่ากับ 1 ถึง 50

การแปลผลของคะแนน

เนื่องจากว่าค่าของคะแนนผลรวมในแต่ละปัจจัยมีค่าไม่เท่ากัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดค่าตัวเลขที่เป็นค่าคะแนนสูง-ต่ำ ของกลุ่มตัวเลขแต่ละชุดใหม่ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรเนื่องจากมีคะแนนจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุดคือ 1-35 ผู้วิจัยจึงกำหนดค่าของคะแนนเป็นช่วงดังนี้

เลข 1 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 1 – 11

เลข 2 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 12 - 22

เลข 3 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 23 – 35

2. ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กรเนื่องจากมีคะแนนจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุดคือ 1-30 ผู้วิจัยจึงกำหนดค่าของคะแนนเป็นช่วงดังนี้

เลข 1 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 1-10

เลข 2 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 11-20

เลข 3 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 21-30

3. ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงานเนื่องจากมีคะแนนจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุด

สุด คือ 1-25 ผู้วิจัยจึงกำหนดค่าของคะแนนเป็นช่วงดังนี้

เลข 1 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 1-8

เลข 2 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 9-17

เลข 3 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 18-25

4. ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีมเนื่องจากมีคะแนนจากน้อยที่สุดไปหามากที่

สุด คือ 1-40 ผู้วิจัยจึงกำหนดค่าของคะแนนเป็นช่วงดังนี้

เลข 1 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 1-13

เลข 2 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 14-26

เลข 3 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 27-40

5. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเนื่องจากมีคะแนนจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุด คือ 1-30 ผู้วิจัยจึงกำหนดค่าของคะแนนเป็นช่วงดังนี้

เลข 1 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 1-10

เลข 2 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 11-20

เลข 3 หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนระหว่าง 21-30

ดังนั้น การแปลผลของคะแนนผลรวมของแต่ละกลุ่มตัวแปรจึงกระทำดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยตกอยู่ระหว่าง 1.00-1.50 หมายความว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมมีผลเอื้อต่อการทำงานเป็นทีมในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยตกอยู่ระหว่าง 1.51-2.50 หมายความว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมมีผลเอื้อต่อการทำงานเป็นทีมในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตกอยู่ระหว่าง 2.51-3.00 หมายความว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมมีผลเอื้อต่อการทำงานเป็นทีมในระดับสูง

ในทำนองเดียวกัน ตัวแปรตามที่เป็นองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมก็ใช้เกณฑ์เดียวกันนี้ด้วย ส่วนตัวแปรด้านภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจอาจมีตัวแปรแบบ Nominal และ Ordinal Scale ด้วย (โปรดดูในแบบสอบถาม)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยตัวแปรปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน เป็นทีม และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีทั้งหมด 32 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย พนักงานในทีมงานมีความรับผิดชอบร่วมกัน พนักงานในทีมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พนักงานในทีมงานเอาใจใส่ซึ่งตรงต่อหน้าที่ร่วมกัน พนักงานในทีมงานดูแลลูกค้าเปรียบประดุจญาติมิตรร่วมกัน พนักงานในทีมงานมีความสามัคคีในหมู่คณะ พนักงานในทีมงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกัน พนักงานในทีมงานต้องการแก้ปัญหาด้วยความจริงใจ พนักงานในทีมงานกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาาร่วมกัน พนักงานในทีมงานยอมรับที่จะพัฒนาตนเอง และผู้บริหารระดับสูงส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง

การทดสอบเครื่องมือ

การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity)

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้น โดยได้ตัวอย่างมาจากเจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ (2535:58) ซึ่งผู้วิจัยนำมาดัดแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งฉบับไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิความรู้และมีประสบการณ์จากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 8 ท่านเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการจาก มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จำนวน 1 ท่าน ผลปรากฏว่า คณะกรรมการทั้ง 9 ท่าน มีความเห็นชอบ

การหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability)

แบบสอบถามฉบับนี้ที่ผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้นได้นำไปแจกให้กับพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้ง 3 ระดับ ได้ทำการกรอกข้อมูล คือ พนักงานระดับผู้บริหาร จำนวน 30 ราย พนักงานระดับหัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 30 ราย และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 30 ราย รวมเป็น 90 ราย และเมื่อพนักงานทั้งหมดได้กรอกข้อมูลลงในแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้

วิจัยได้นำมาหาค่าความเชื่อถือตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach, 1974:161) โดยคอมพิวเตอร์ได้
ค่าความน่าเชื่อถือทั้งรายปัจจัยและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งฉบับดังนี้

ตารางที่ 2 ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย	ความน่าเชื่อถือ
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	.9839
ปัจจัยด้านเป้าหมายองค์กร	.9844
ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน	.9724
ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม	.9828
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.9769
การทำงานเป็นทีม	.9886
ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งฉบับ	.9972

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามเพื่อจะทำการสร้างรหัสข้อมูล (Coding Book) ที่จะใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ในโปรแกรม SPSS

2. สถิติภาคบรรยาย ผู้วิจัยจะใช้สถิติภาคบรรยายเพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามลำดับ

3. สถิติเพื่อการทดสอบ (Reference Statistic) ผู้วิจัยจะใช้สถิติเพื่อการทดสอบดังต่อไปนี้คือ

- 1) ค่า Chi – Square
- 2) ค่า Pearson χ^2 s r

บทที่ 4

ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้เสนอปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม รวม 5 ปัจจัยด้วยกันคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางต่างๆ ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์เครื่องหมายและอักษรย่อทางสถิติมาใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างประชากร
\bar{x}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df.	หมายถึง	ชั้นแห่งความอิสระ
p	หมายถึง	ความน่าจะเป็น (Probability) ของค่าสถิติที่คำนวณได้ ถ้าสมมติฐานเป็นจริง
χ^2	หมายถึง	ค่า Chi - Square
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
t	หมายถึง	ค่า t ที่ได้จากการคำนวณความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวอย่าง ได้แบ่งหัวข้อการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วนดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมรวม 5 ปัจจัย และการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม และการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รวม 3 ระดับ คือ พนักงานระดับผู้บริหาร พนักงานระดับหัวหน้าหน่วย พนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 264 ราย ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดคือ ได้รับแบบสอบถามคืนมา 358 ชุด ซึ่งสามารถแยกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ

ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	145	40.5
หญิง	213	59.5
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	20	5.6
25 – 29 ปี	68	19.0
30 – 34 ปี	64	17.9
35 – 39 ปี	39	10.9
40 ปีขึ้นไป	167	46.6
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	21.2
ปริญญาตรี	282	78.8
สถานภาพสมรส		
โสด	140	39.1
สมรส	193	53.9
ม่าย	12	3.4
หย่าร้าง	11	3.0
แยกกันอยู่	2	0.6

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน		
ระดับผู้บริหาร	25	7.0
ระดับหัวหน้าหน่วย	123	34.3
ระดับพนักงานปฏิบัติงาน	210	58.7
ประสบการณ์ในการทำงาน		
2 – 5 ปี	79	22.0
6 – 10 ปี	68	19.0
11 – 15 ปี	55	15.4
16 ปีขึ้นไป	156	43.6

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นเพศหญิง 213 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 เป็นเพศชาย 145 คนคิดเป็นร้อยละ 40.5 อายุ 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 ส่วนอายุที่ต่ำกว่า 25 ปีมีน้อยที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 โสด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 แยกกันอยู่ น้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตำแหน่งงาน ระดับพนักงานปฏิบัติงานมีมากที่สุด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมา ระดับหัวหน้าหน่วย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ระดับผู้บริหารมีน้อยที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ประสบการณ์ในการทำงาน 16 ปีขึ้นไปมีมากที่สุด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมา 2 – 5 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปีมีน้อยที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับของปัจจัย
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	2.299	0.573	ปานกลาง
ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร	2.363	0.577	ปานกลาง
ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก	2.480	0.593	ปานกลาง
ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม	2.514	0.593	สูง
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	2.469	0.708	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.425	0.608	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม เมื่อพิจารณาผลรวมของปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.425$, S.D. = 0.608) และเมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า มีปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีมเท่านั้นที่อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.514$, S.D. = 0.593)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	\bar{X}	S.D.	ระดับของการทำงาน
พนักงานมีความรับผิดชอบร่วมกัน	2.672	0.829	สูง
พนักงานให้ความช่วยเหลือกัน	2.236	0.728	ปานกลาง
พนักงานเอาใจใส่ซึ่งตรงต่อหน้าที่ร่วมกัน	2.617	0.837	สูง
พนักงานดูแลลูกค้าประจําญาติร่วมกัน	2.542	0.842	สูง
พนักงานมีความสามัคคีในหมู่คณะ	2.135	0.589	ปานกลาง
พนักงานมีความกระตือรือร้นทำงานร่วมกัน	2.358	0.860	ปานกลาง
พนักงานต้องการแก้ปัญหาด้วยความจริงใจร่วมกัน	2.653	0.904	สูง
พนักงานกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาร่วมกัน	2.457	0.735	ปานกลาง
พนักงานยอมรับต่อการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าต่อไปร่วมกัน	2.537	0.864	สูง
ผู้บริหารระดับสูงส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง	2.459	0.905	ปานกลาง
ผลรวมการทำงานเป็นทีม	2.631	0.634	สูง

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าโดยภาพรวมการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.631$, S.D. = 0.634) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การทำงานเป็นทีมในระดับสูง ได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบงานร่วมกัน ($\bar{X} = 2.672$, S.D. = 0.829) พนักงานเอาใจใส่ซึ่งตรงต่อหน้าที่ร่วมกัน ($\bar{X} = 2.617$, S.D. = 0.837) พนักงานดูแลลูกค้าประจําญาติร่วมกัน ($\bar{X} = 2.542$, S.D. = 0.842) พนักงานต้องการแก้ปัญหาด้วยความจริงใจร่วมกัน ($\bar{X} = 2.653$, S.D. = 0.904) และพนักงานยอมรับต่อการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าต่อไปร่วมกัน ($\bar{X} = 2.537$, S.D. = 0.864) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร						
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม	χ^2	df	P
เพศ							
ชาย	12	70	63	145	10.7	2	0.0047*
หญิง	9	139	65	213			
อายุ							
ต่ำกว่า 25 ปี	-	8	12	20	17.4	8	0.0257*
25 – 29 ปี	8	42	18	68			
30 – 34 ปี	6	36	22	64			
35 – 39 ปี	3	20	16	39			
40 ปี ขึ้นไป	4	103	60	167			
ระดับการศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	40	28	76	5.9	4	0.2012
ปริญญาตรี	13	169	100	282			
สถานภาพสมรส							
โสด	4	91	45	140	18.9	8	0.0152*
สมรสแล้ว	17	103	73	193			
เป็นหม้าย	-	10	2	12			
หย่าร้าง	-	2	8	10			
แยกกันอยู่	-	1	-	1			
ตำแหน่งงาน							
ระดับผู้บริหาร	-	8	17	25	28.1	6	0.0001*
หัวหน้าหน่วยงาน	2	68	53	123			
ปฏิบัติการ	19	133	58	210			

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ประสบการณ์ทำงาน							
2 – 5 ปี	7	34	29	79			
6 – 10 ปี	4	43	21	68			
11 – 15 ปี	6	32	17	55	8.0	6	0.2169
16 ปีขึ้นไป	4	91	61	156			
รวม	21	209	128	358			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานทางสถิติสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

H₀: ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

H₁: ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสและตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่วน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านเป้าหมายของ
องค์กร

ภูมิหลังทาง สังคมเศรษฐกิจ	ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร						
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม	χ^2	df	P
เพศ							
ชาย	7	69	69	145	3.9	2	0.1367
หญิง	11	123	79	213			
อายุ							
ต่ำกว่า 25 ปี	-	6	14	20	13.7	8	0.0888
25 – 29 ปี	6	38	24	68			
30 – 34 ปี	4	30	30	64			
35 – 39 ปี	3	21	15	39			
40 ปี ขึ้นไป	5	97	65	167			
ระดับการศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	41	31	76	1.4	4	0.8379
ปริญญาตรี	14	151	117	282			
สถานภาพสมรส							
โสด	8	78	54	140	15.6	8	0.0483*
สมรสแล้ว	10	92	91	193			
เป็นหม้าย	-	10	2	12			
หย่าร้าง	-	10	1	11			
แยกกันอยู่	-	2	-	2			
ตำแหน่งงาน							
ระดับผู้บริหาร	-	4	21	25	25.3	6	0.0003*
หัวหน้าหน่วยงาน	4	70	49	123			
ปฏิบัติการ	4	118	78	210			

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ประสบการณ์ทำงาน							
2 – 5 ปี	6	33	40	79			
6 – 10 ปี	2	37	29	68	7.9	6	0.2392
11 – 15 ปี	4	32	19	55			
16 ปีขึ้นไป	6	90	60	156			
รวม	18	192	148	358			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานทางสถิติสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร

H₀: ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร

H₁: ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบพบว่า สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน

ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ	ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน						
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม	χ^2	df	P
เพศ							
ชาย	5	63	77	145	1.3	2	0.5094
หญิง	13	87	113	213			
อายุ							
ต่ำกว่า 25 ปี	-	9	11	20	11.4	8	0.1791
25 – 29 ปี	8	31	29	68			
30 – 34 ปี	4	25	35	64			
35 – 39 ปี	1	17	21	39			
40 ปี ขึ้นไป	5	68	94	167			
ระดับการศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	32	43	76	3.71	4	0.4346
ปริญญาตรี	17	118	147	282			
สถานภาพสมรส							
โสด	11	56	73	140	9.5	8	0.2973
สมรสแล้ว	7	83	103	193			
เป็นหม้าย	-	3	9	12			
หย่าร้าง	-	6	5	11			
แยกกันอยู่	-	2	-	2			
ตำแหน่งงาน							
ระดับผู้บริหาร	-	5	20	25	9.7	6	0.1346
หัวหน้าหน่วยงาน	5	58	60	123			
ปฏิบัติการ	13	87	110	210			

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ประสบการณ์							
2 – 5 ปี	8	34	37	79			
6 – 10 ปี	3	32	33	68	8.3	6	0.2164
11 – 15 ปี	2	19	34	55			
16 ปีขึ้นไป	5	65	86	156			
รวม	18	150	190	358			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานทางสถิติสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน

H₀: ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน

H₁: ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน

จากตารางที่ 8 ผลการทดสอบพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม

ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ	ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม						
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม	χ^2	df	p
เพศ							
ชาย	7	61	77	145	1.2	2	0.5273
หญิง	11	77	125	213			
อายุ							
ต่ำกว่า 25 ปี	1	12	7	20	5.2	8	0.7357
25 – 29 ปี	4	25	39	68			
30 – 34 ปี	2	25	37	64			
35 – 39 ปี	2	13	24	39			
40 ปี ขึ้นไป	9	63	95	167			
ระดับการศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	28	46	76	2.21	4	0.6848
ปริญญาตรี	16	110	156	282			
สถานภาพสมรส							
โสด	11	52	77	140	14.9	8	0.0599*
สมรสแล้ว	7	76	110	193			
เป็นหม้าย	-	1	11	12			
หย่าร้าง	-	8	3	11			
แยกกันอยู่	-	1	1	2			
ตำแหน่งงาน							
ระดับผู้บริหาร	-	9	16	25	4.7	4	0.3142
หัวหน้าหน่วยงาน	9	52	62	123			
ปฏิบัติการ	9	77	124	210			

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ประสบการณ์ทำงาน							
2 – 5 ปี	4	38	36	78			
6 – 10 ปี	3	24	41	68	5.1	6	0.5284
11 – 15 ปี	2	19	34	55			
16 ปีขึ้นไป	9	57	91	157			
รวม	18	138	202	358			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานทางสถิติสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม

H_0 : ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม

H_1 : ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบพบว่า สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์
กับเพื่อนร่วมงาน

ภูมิหลังทาง สังคมเศรษฐกิจ	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม	χ^2	df	p
เพศ							
ชาย	16	42	87	145	0.5	2	0.7556
หญิง	29	58	126	213			
อายุ							
ต่ำกว่า 25 ปี	2	5	13	20	10.9	8	0.2062
25 – 29 ปี	8	20	40	68			
30 – 34 ปี	11	19	34	64			
35 – 39 ปี	10	8	21	39			
40 ปี ขึ้นไป	14	48	105	167			
ระดับการศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	18	47	76	1.61	4	0.7914
ปริญญาตรี	34	82	166	282			
สถานภาพสมรส							
โสด	19	45	76	140	9.2	8	0.3199
สมรสแล้ว	26	49	118	193			
เป็นหม้าย	-	4	8	12			
หย่าร้าง	-	1	10	11			
แยกกันอยู่	-	1	1	2			
ตำแหน่งงาน							
ระดับผู้บริหาร	-	2	23	25	23.7	4	0.0001*
หัวหน้าหน่วยงาน	7	43	73	123			
ปฏิบัติการ	38	55	117	210			

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ประสบการณ์ทำงาน							
2-5 ปี	7	21	50	78			
6-10 ปี	12	20	36	68	6.1	6	0.4120
11-15 ปี	10	12	33	55			
16 ปีขึ้นไป	16	47	94	157			
รวม	45	100	213	358			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานทางสถิติสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

H₀: ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

H₁: ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากตารางที่ 10 ผลการทดสอบพบว่า ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับการทำงานเป็นทีมของ
พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ภูมิหลังทาง สังคมเศรษฐกิจ	การทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)						
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม	χ^2	df	p
เพศ							
ชาย	10	26	109	145	1.6	2	0.4331
หญิง	20	46	147	213			
อายุ							
ต่ำกว่า 25 ปี	1	5	14	20	3.1	8	0.9266
25 – 29 ปี	8	13	47	68			
30 – 34 ปี	6	14	44	64			
35 – 39 ปี	4	6	29	39			
40 ปี ขึ้นไป	11	34	122	167			
ระดับการศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	14	56	76	0.64	4	0.9580
ปริญญาตรี	24	58	200	282			
สถานภาพสมรส							
โสด	15	30	95	140	8.1	8	0.4213
สมรสแล้ว	14	40	139	193			
เป็นหม้าย	-	1	11	12			
หย่าร้าง	1	-	10	11			
แยกกันอยู่	-	1	1	2			
ตำแหน่งงาน							
ระดับผู้บริหาร	-	1	24	25	15.1	4	0.0044*
หัวหน้าหน่วยงาน	5	31	87	123			
ปฏิบัติการ	25	40	145	210			

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ประสบการณ์ทำงาน							
2 – 5 ปี	5	14	59	78			
6 – 10 ปี	8	17	43	67	4.3	6	0.6336
11 – 15 ปี	6	9	40	55			
16 ปีขึ้นไป	11	32	114	157			
รวม	30	72	256	358			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานทางสถิติสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

H₀: ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

H₁: ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบพบว่า ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมกับการทำงานเป็นทีม
ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรปัจจัย	การทำงานเป็นทีมของพนักงาน	
	r	P
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	.4306	.01
ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร	.3850	.01
ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก	.4672	.01
ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม	.7281	.01
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.7394	.01

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

สมมติฐานทางสถิติสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

H_0 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายในองค์กร ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

H_1 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายในองค์กร ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร และปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกระดับปานกลางกับการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ว่าเป็นอย่างไรหรืออยู่ในระดับสูงต่ำมากน้อยเพียงใด เพื่อศึกษาระดับของการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ว่าเป็นอย่างไรหรืออยู่ในระดับสูงต่ำมากน้อยเพียงใด เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีมและปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางด้านสังคมเศรษฐกิจกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีมและปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 8 เขตนครหลวง โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับตำแหน่งงาน ได้แก่ พนักงานระดับผู้บริหาร พนักงานระดับหัวหน้าหน่วยงานและพนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวนทั้งสิ้น 264 ราย ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม และการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับการทำงานเป็นทีม เพื่อหาปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เก็บและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลมี จำนวน 358 ราย

สรุปผลการวิจัย

1. จากการศึกษาระดับของปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมพบว่า ภาพรวมของปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.425$, S.D.=0.608) และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=2.514$, S.D. = 0.593) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง
2. จากการศึกษาระดับของการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า การทำงานเป็นทีมของพนักงาน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=2.631$, S.D.= 0.634)
3. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมพบข้อความรู้ดังต่อไปนี้
 - 3.1 ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร
 - 3.2 ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้าน สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร
 - 3.3 ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานเป็นทีม ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน
 - 3.4 ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้าน สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม
 - 3.5 ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้าน ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้านตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม

ภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมกับการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีมและปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกระดับสูงกับการทำงานเป็นทีมและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกระดับปานกลางกับการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

อภิปรายผล

ข้อค้นพบจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การทดสอบสมมติฐานการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. จากผลการวิเคราะห์ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีมเท่านั้นที่อยู่ในระดับสูง กล่าวได้ว่า พนักงานส่วนมากของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามยังไม่ค่อยเข้าใจในระบบการทำงานเป็นทีมที่ต้องอาศัยปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ดังที่ ริชาร์ด เบคฮาร์ด (Beckhard Richard 1982: 5) กล่าวว่า “การที่ทีมงานจะทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นคนที่ทำงานอยู่ในทีมจะต้องจัดการให้มีระบบที่ว่า แต่ละคนจะทำงานร่วมกันอย่างไร และแต่ละคนจะเกี่ยวข้องกับคนอื่นๆ ในองค์กรอย่างไร ทีมงานจะมีประสิทธิภาพดีถ้าหากว่าได้มีการจัดระบบภายในทีมงานที่ดี”

ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรสและตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร กล่าวได้ว่า พนักงานส่วนมากทำงานอยู่กับธนาคารเป็นเวลานาน มีความผูกพันและจงรักภักดีต่อธนาคาร เจริญเติบโตก้าวหน้า ภาพพจน์ดีจึงทำให้พนักงานทำงานอยู่ธนาคารตลอดมาไม่คิดที่จะไปไหน สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร กล่าวได้ว่าพนักงานส่วนมากที่สมรสแล้ว และมีอายุมากทำงานมาหลายปีมีตำแหน่งงานสูง จะทำงานตามนโยบายของธนาคารอย่างเคร่งครัดกว่าเพื่อให้งานเหล่านั้นได้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้อย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้เพราะ พนักงานส่วนมากที่สมรสแล้วจะรู้สึกมี

ความมั่นคงในอาชีพมากขึ้น ไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานซึ่งหมายถึงการไปเริ่มต้นใหม่ และเมื่อพิจารณาตำแหน่งงานของพนักงานที่เป็นเพศหญิงก็พบว่าพนักงานเหล่านั้นจะทำงานด้วยความซื่อสัตย์และเป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม กล่าวได้ว่า ผู้ที่สมรสแล้วจะมองถึงความมั่นคงในอาชีพมากขึ้นดังนั้นจะมีความคิดที่ว่าทำงานอย่างไรให้มีประสิทธิภาพเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้อาจเกี่ยวเนื่องกันตรงที่ว่าพนักงานทั้งสามระดับของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) นั้นเป็นผู้ที่อยู่ทำงานร่วมกันมีความใกล้ชิดสนิทสนมและรักใคร่ผูกพันกันมานานจึงเกิดเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นต่อกันเป็นอย่างดีและพนักงานในตำแหน่งต่างๆนั้นสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าต่อไปให้สูงขึ้นได้

2. จากผลการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาการทำงานเป็นทีมเป็นรายข้อ พบว่า มีบางข้อการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการทำงานเป็นทีมนี้ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ส่วนการทำงานเป็นทีมของพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้านตำแหน่งงาน กล่าวได้ว่า ในการทำงานเป็นทีมจะบังเกิดผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องพิจารณาจาก ตำแหน่งงานของพนักงานทั้งสามระดับให้เกิดความยุติธรรมและมีความสมดุลในสัดส่วนของการบังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดทีมงานจะต้องพิจารณาคุณสมบัติและองค์ประกอบที่เหมาะสมต่อการทำงานเป็นทีมในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

3. จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 กล่าวคือ การปรับปรุงให้ทีมงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นจะต้องรู้ว่า มีปัจจัยอะไรบ้างที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของทีมงาน ดังนั้นการที่จะให้การทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพจึงต้องอาศัยปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม

ข้อเสนอแนะ

ความคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมงานซึ่งเป็นการนำเอาคนหลายคนมาทำงานร่วมกันมิได้เป็นปรากฏการณ์ใหม่แต่อย่างใด ไม่ว่าจะพิจารณาทางใดก็ตามเราจะต้องยอมรับว่าการทำงานเป็นทีมมีส่วนจำเป็นอย่างมากในการรับผิดชอบต่อผลการผลิตขององค์กร ความสลับซับซ้อนขององค์

การอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในยุคนี้ เช่น กฎหมายและระเบียบต่างๆที่มาจากรัฐบาล และความเจริญอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี มีผลทำให้องค์กรต้องรวบรวมคนซึ่งมีความสามารถและทักษะในด้านต่างๆ อย่างกว้างขวางมารวมกันเข้าเป็นทีมงาน เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว คนที่ทำงานและยังชีวิตไม่ว่าจะอยู่ในระดับไหน ไม่ว่าจะมีความเป็นหัวหน้าเขาหรือลูกน้องก็ตาม ย่อมจะต้องเรียนรู้ที่จะทำหน้าที่ของตนเองในทีมงานที่ตนทำอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นสำหรับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของภูมิภาค มีการแข่งขันกับสถาบันการเงินต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศเพื่อความเจริญเติบโตและก้าวหน้ายิ่งขึ้น พนักงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะทำให้ธนาคารเจริญก้าวหน้า แต่การทำงานเป็นทีมของพนักงานยังไม่ค่อยประสบความสำเร็จเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะมีพนักงานส่วนมากยังไม่เข้าใจถึงเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ดี ดังนั้นจึงควรมีการฝึกอบรมพนักงาน ทั้ง 3 ระดับบ่อยๆ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งควรฝึกอบรมให้กับผู้บริหารสาขา และหัวหน้าหน่วย มากๆ เพราะทั้ง 2 ระดับนี้เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานระดับปฏิบัติงานเพื่อที่พวกเขาเหล่านั้น จะได้นำความรู้และนำไปปฏิบัติที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานและเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีขีดความสามารถสูง ซึ่งผู้ใหญ่ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรจะพิจารณาถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมด้วย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- ทิตนา แคมมณี. กลุ่มสัมพันธ์ ทฤษฎีและการปฏิบัติ. วิทยาการว่าด้วยความสัมพันธ์และกระบวนการในการทำงานร่วมกันของกลุ่มคน, เล่มที่ 1-2 มปส. 2522.
- ประคอง กรรณสุด. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. ปทุมธานี : บริษัทศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่า, ม.ป.ส., ม.ป.ป.
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์. การพัฒนาทีมงาน. กรุงเทพมหานคร : บริษัทดีไลท์ จำกัด, 2521.
- สุทธิวรรณ ดันติรจนาวงศ์. การพัฒนาทีมงาน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พงษ์การพิมพ์, 2535.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- วีรยา ภัทรอาชาชัย. หลักการวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพมหานคร : บริษัทอินเตอร์-เทค พรินติ้ง จำกัด, 2539.
- อรุณ รักธรรม. การพัฒนาองค์การ การสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2533.

วารสารและเอกสารอื่นๆ

- เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์. การสร้างและพัฒนาทีมงาน. เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตร วิทยาการรุ่นที่ 7 นครปฐม : สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา, 2529.
- ชาติศิริ โสภณพานิชย์. รายงานประจำปีของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร มกราคม – ธันวาคม 2540.
- เฟื่อง ทองแก้ว. “ทีมงาน” วารสารมิตรครู. ปีที่ 26, ปีที่แรก, 2527.
- ไมตรี ทองประวดี. เอกสารประกอบการบรรยายพนักงานของธนาคารสยาม จำกัด, กรุงเทพมหานคร, 2528:49.
- มานะ กอหรั่งกุล. “การสร้างทีมงาน” เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2526.

มบุญ วงศ์นารี. “การทำงานเป็นทีม” เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องการทำงานเป็นทีมบุคลากร
ทางการศึกษา. ภาควิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2528.

สมชาย นวรัตน์. “การทำงานเป็นทีม” เทศาภิบาล. ปีที่ 17, เล่มที่ 10, ตุลาคม 2521.

ภาษาอังกฤษ

BOOKS

Beckhard, Richard. **Organization Development : Strategies and Models.** Reading, Mass.
Addison-Wesley Publishing Company, 1982.

Beckhard, Richard. “The Confrontation Meeting.” **Harvard Business Review.**
45 March-April, 1982.

Beckhard, Richard. and Harris, Reuben T. **Organizational Transitions Managing Complex
Change.** Reading, Mass, Addison-Wesley Publishing Company, 1977.

Blake & Mouton. **The Managerial Grid.** Houston , Gulf Publicaton, 1964.

Davis, Keith. **Human Behavior at work Organizational Behavior.**

New Delhi : n.n. 1977.

Holder, Dave & Mike Wardels. **Teamwork and the Developing of a Unity Approach.**

London : St. Paul, 1981.

Likert, Rensis. **New Pattern of Management.** New York : McGraw-Hill, Co., 1961.

McGregor, Douglas. **The Human Side of Enterprise.** New York : McGraw-Hill Book Co.,
1960.

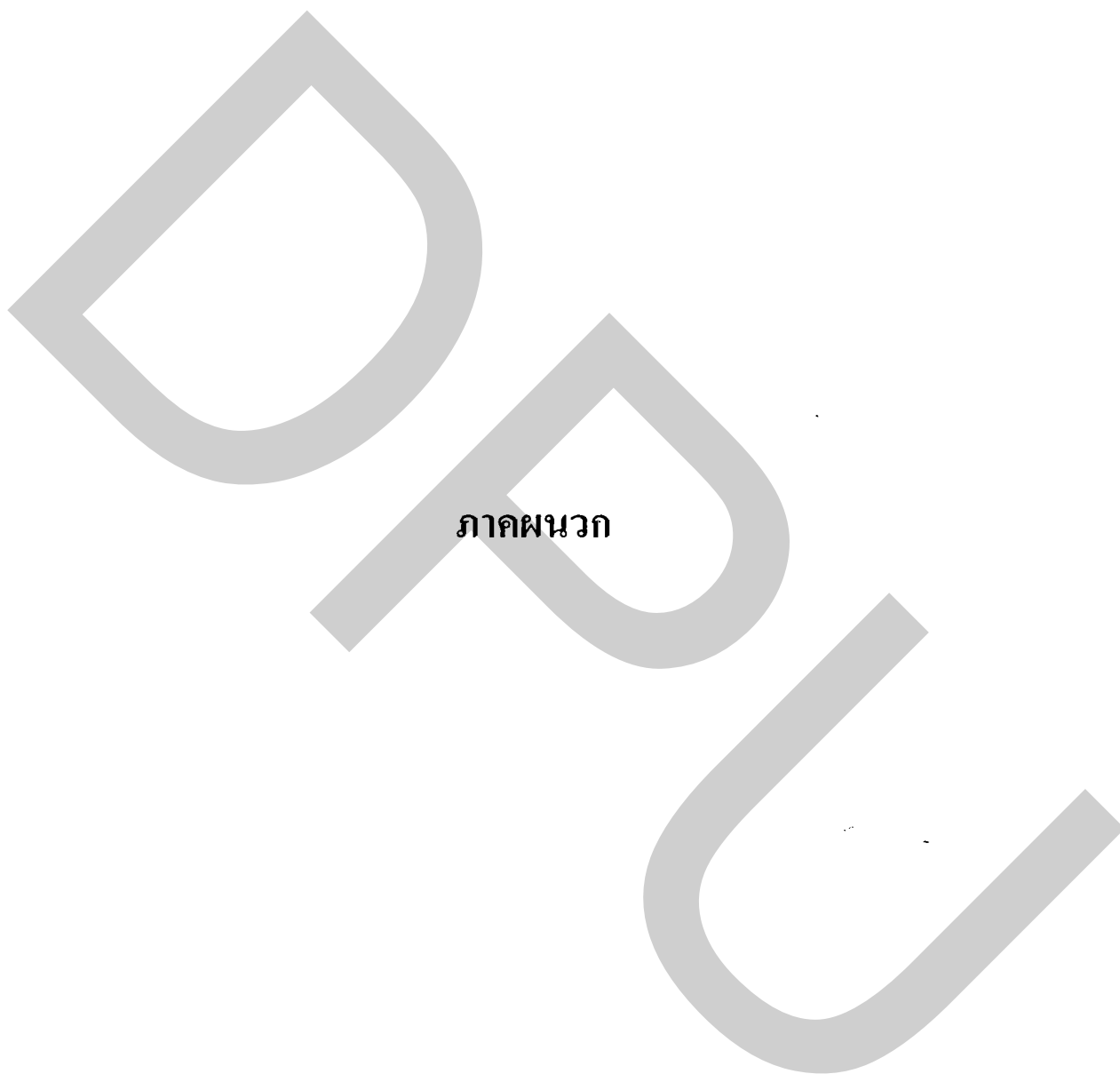
Pigros, Paul and Charles A. Myers. **Personnel Administration.** New York : McGraw-Hill
Book Company, 1969.

Robbins, Stephen P. **Managing Organizations.** New Jersey : Prentice-Hall, 1990.

Robbins, Stephen P. **Organizational Behavior.** New Jersey : Prentice-Hall, 1969.

Varney, Glenn H. **Organization Development for Managers.** Massachusetts :

Addison -Wesley, 1977.



ภาคผนวก

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Factors Conductive to the Bangkok Bank Public Company Limited Employees' Teamwork) ของบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

1. ข้อมูลภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบคำถามตามสภาพความเป็นจริง และคำตอบจะไม่มีผลกระทบต่อการใช้งานของท่านแต่ประการใด หากมีสิ่งใดบกพร่องผู้วิจัยกราบขออภัยมา ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นางสาวอดิญา สุพัตกุล

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมายถูก หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้ตามความเป็นจริง

ทุกประการ

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 25 ปี 2) 25-29 ปี
3) 30-34 ปี 4) 35-39 ปี
5) 40 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
3) สูงกว่าปริญญาตรี 4) อื่นๆระบุ
4. สถานภาพสมรส 1) เป็นโสด 2) สมรสแล้ว
3) เป็นหม้าย 4) หย่าร้าง
5) แยกกันอยู่ 6) อื่นๆระบุ
5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน 1) พนักงานระดับผู้บริหาร
2) พนักงานระดับหัวหน้า
3) พนักงานระดับปฏิบัติการ
6. ประสบการณ์ในการทำงาน 1) 2-5 ปี
2) 6-10 ปี
3) 11-15 ปี
4) 16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำแนะนำ ขอให้ท่านกากบาทเครื่องหมายถูก ลงในช่องว่างทางด้านขวามือที่กำหนดให้ซึ่งตรงกับ

ความเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

ระดับของความคิดเห็น

เลข 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

เลข 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อย

เลข 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลาง

เลข 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมาก

เลข 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ระดับของความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร					
1. พนักงานในทีมงานอยู่ใกล้ชิดและพบปะพูดคุยกันได้ง่าย					
2. ในทีมงานมีการทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสม					
3. พนักงานมีอำนาจตัดสินใจแก้ปัญหาร่วมกันได้					
4. พนักงานได้รับรางวัลและสิ่งเสริมแรงทางบวกเท่าเทียมกัน					
5. พนักงานแบ่งเบาภาระหน้าที่การทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสม					
6. พนักงานมีการสื่อสารสองทางในบรรยากาศที่เปิดเผยได้					
7. การสื่อสารภายในทีมงานมีทั้งสื่อความคิด และสื่อความรู้สึกต่อกันได้					
ปัจจัยด้านเป้าหมายขององค์กร					
8. พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายร่วมกันได้					
9. พนักงานทุกคนเห็นพ้องในเป้าหมายที่ร่วมกันจัดตั้งขึ้น					
10. พนักงานเข้าใจเป้าหมายของการทำงานเป็นทีมเป็นอย่างดี					
11. เป้าหมายของพนักงานและองค์กรมีความสอดคล้องกันดี					
12. เป้าหมายของทีมงานเป็นไปได้ในทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม					

ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ระดับของความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13. เป้าหมายของทีมงานเอื้อต่อการทำงานร่วมกันเป็นทีมได้					
ปัจจัยด้านบทบาทของสมาชิก					
14. พนักงานมีบทบาทของตนเองในทีมงานอย่างเด่นชัด					
15. พนักงานทราบว่าตนต้องทำหน้าที่อย่างไรในทีมงาน					
16. พนักงานเข้าใจบทบาทของตนและของสมาชิกในทีมงานเป็นอย่างดี					
17. พนักงานช่วยเหลือกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
18. พนักงานแสดงบทบาทของตนสอดคล้องกันภายในทีมงานคุณภาพ					
ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม					
19. พนักงานทุกคนมีโอกาสเป็นผู้นำในทีมงานทุกคน					
20. ในทีมงานมีการกระจายอำนาจให้เท่าเทียมกันทุกคน					
21. พนักงานมีความรับผิดชอบทำงานร่วมกันได้อย่างดี					
22. การตัดสินใจแก้ปัญหาจากเสียงส่วนใหญ่ในทีมงานคุณภาพ					
23. ทุกครั้งของการประชุมมักได้เนื้องานเป็นส่วนใหญ่					
24. พนักงานทุกคนมีสิทธิออกเสียงและแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ					
25. พนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับที่ตรงเวลาเสมอ					
26. พนักงานได้รับข้อมูลทันต่อเหตุการณ์					
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
27. ในทีมงานมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน					
28. พนักงานมีความอดทนอดกลั้นต่อการขัดแย้งในทีมงาน					
29. ผู้ขัดแย้งในทีมงานสามารถพูดคุยต่อกันได้อย่างเปิดเผย					
30. พนักงานได้รับการสนับสนุนให้เป็นผู้นำทีมงานได้ทุกคน					
31. พนักงานได้รับการส่งเสริมให้ใช้ความคิดในทางสร้างสรรค์กับงานได้					
32. พนักงานมีส่วนร่วมประเมินผลการปฏิบัติงานในทีมงานของตนได้					

ส่วนที่ 3 การทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำแนะนำ ขอให้ท่านกากบาทเครื่องหมายถูก ลงในช่องว่างทางด้านขวามือที่กำหนดให้ซึ่งตรงกับ

ความเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

ระดับของความคิดเห็น

เลข 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

เลข 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อย

เลข 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลาง

เลข 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมาก

เลข 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

การทำงานเป็นทีม ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ระดับของความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. พนักงานในทีมงานมีความรับผิดชอบร่วมกัน					
2. พนักงานในทีมงานให้ความช่วยเหลือกัน					
3. พนักงานในทีมงานเอาใจใส่ชื่อตรงต่อหน้าที่ร่วมกัน					
4. พนักงานในทีมงานดูแลลูกค้าประจักษ์ชัดร่วมกัน					
5. พนักงานในทีมงานมีความสามัคคีในหมู่คณะ					
6. พนักงานในทีมงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกัน					
7. พนักงานในทีมงานต้องการแก้ปัญหาด้วยความจริงจังร่วมกัน					
8. พนักงานในทีมงานกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาพร้อมกัน					
9. พนักงานในทีมงานยอมรับต่อการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้า ต่อไปพร้อมกัน					
10. ผู้บริหารระดับสูงส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง					

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ สำหรับเวลาอันมีค่าของท่าน

หากปราศจากความอนุเคราะห์จากท่าน โครงการวิจัยนี้คงสำเร็จลงได้ยาก

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาว อติญา สุพัตกุล
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 1 มกราคม 2510
วุฒิทางการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ เอกวิชา บริหารธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)