



ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจนเนอเรชันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขาย
ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
TEAMWORK WITH DIFFERENT GENERATIONS AFFECTS TO SALES PERFORMANCE
OF A COMMERCIAL BANK IN BANGKOK METROPOLITAN

วรทรรศน์ สาระคุณ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจนเนอเรชั่นส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขาย
ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

TEAMWORK WITH DIFFERENT GENERATIONS AFFECTS TO SALES PERFORMANCE
OF A COMMERCIAL BANK IN BANGKOK METROPOLITAN



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University
2020
Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจนเนอเรชันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขาย
ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ

วรทรรศน์ สาระคุณ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันตอัศวกุล) (อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร มณีโรจน์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เศรษฐวิทย์ พรมสิทธิ์)

ชื่อเรื่อง	ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจนเนอเรชันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	วรพรรณ สาระคุณ
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจนเนอเรชันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ T-Test ทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว F-Test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression) จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1.อายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 2.ลักษณะการทำงานเป็นทีม 2 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ ด้านกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพทีมต่างเจนเนอเรชัน

Title	TEAMWORK WITH DIFFERENT GENERATIONS AFFECTS TO SALES PERFORMANCE OF A COMMERCIAL BANK IN BANGKOK METROPOLITAN
Author	WORRATAS SARAKUN
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Karnrawee Anuntaakarakul

This study aims to determine the personal factors of teamwork that uses with different generations to affect the sales performance of employees of commercial banks in the Bangkok metropolitan area. It can also be used in a closed questionnaire to collect information. The statistics used in data analysis included descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation, inferential statistics and multiple regression analysis. The results of the hypotheses testing at a 0.05 level of statistical significance level were as follows: (1) different generations had relationships which affected the sales performance of commercial banks in the Bangkok metropolitan area. The two factors that affected teamwork; Sound Working and Decision Procedures and Sound Intergroup Relations had a relationship that affected sales performance of commercial banks in the Bangkok metropolitan area.

Keyword : TEAMWORK WITH DIFFERENT GENERATIONS

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจากหลายท่านโดยเฉพาะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจน์ระวี อนันตอัศวกุล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและแก้ไขข้อบกพร่องมาโดยตลอด เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์ที่สุด จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. วัชรวิทย์ มณีโรจน์ อาจารย์ ดร. เศรษฐวิทย์ พรมสิทธิ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพิ่มเติมแก่ผู้วิจัย ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ที่บัณฑิตวิทยาลัยสำหรับข้อมูลตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ รวมถึงความช่วยเหลือและกำลังใจให้กับผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูล ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือจนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ และลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงคุณของบิดามารดา หัวหน้างานและครูอาจารย์ ที่อบรมสั่งสอนให้ความรู้เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

วรพรรณ สาระคุณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	2
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	2
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	9
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	10
1. แนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์.....	10
2. ความหมายของทีมงาน	13
3. แนวคิดการทำงานเป็นทีม.....	15

4. แนวคิดประสิทธิภาพในการทำงาน.....	22
5. แนวคิดเจเนอเรชั่น	28
6. ข้อมูลของธนาคารแห่งหนึ่งที่ศึกษา	30
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
8. แนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้.....	33
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	35
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	35
ประชากร	35
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	35
การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการงานวิจัย	36
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่1	36
วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือขั้นที่1	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีม	52
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	58
สรุปผลการศึกษา.....	67
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	68
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
สังเขปการวิจัย	69

สมมติฐานในการวิจัย.....	69
วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	70
สรุปผลการวิจัย.....	71
อภิปรายผลการวิจัย	76
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	79
ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป.....	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก.....	85
ประวัติผู้เขียน.....	91

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถาม	38
ตาราง 2 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถาม	38
ตาราง 3 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถาม	39
ตาราง 4 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถาม	39
ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance).....	45
ตาราง 6 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ตาราง 7 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ตาราง 8 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ตาราง 9 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ...	51
ตาราง 10 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม	52
ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ	53
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้า	54
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน	55
ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง	56
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านกระบวนการทำงานและการตัดสินใจ	57

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม	58
ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน.....	58
ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test.	60
ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ	61
ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่ม ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาโดยใช้ One way ANOVA	63
ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).....	65
ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	66
ตาราง 24 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	68

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 แสดงหลักการพัฒนาการเปิดเผยและการเผชิญหน้าของทีมที่มา: M. Woodcock and D. Francis. 1994 :103.....	17
ภาพประกอบ 2 แสดง KPI ที่ธนาคารแห่งนี้ใช้ในการวัดประสิทธิภาพ	31



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ที่มีการแข่งขันสูง นอกจากนี้ยังอยู่ในภาวะที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ประเทศได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) หรือโควิด19 และภาวะเศรษฐกิจหดตัว ทำให้ผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารลดลงตามไปด้วย และด้วยปัญหาภาวะดังกล่าวทำให้ธนาคารพาณิชย์เริ่มหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นและการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นหัวข้อที่ผู้วิจัยให้ความสนใจเนื่องจากพนักงานฝ่ายขายของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือกัน ยังสามารถพัฒนา หรือหาข้อมูลที่จะพัฒนาการทำงานเป็นทีมได้ผู้วิจัยคิดว่า จะช่วยให้ธนาคารพาณิชย์แห่งนี้จะสามารถกลับมามียอดขายและอัตราการทำการกำไรที่เพิ่มขึ้น โดยประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรต่างต้องการวัดผลโดยเฉพาะเรื่อง คุณภาพ ค่าใช้จ่าย และ เวลาในการดำเนินการ เพื่อแสดงถึงความสามารถในการทำงานให้เกิดผล หรือ บรรลุเป้าหมายได้แบบประหยัดต้นทุน เสริมทันเวลา ภายในคุณภาพที่ระบุไว้ อ้างอิง Peterson and Plowman.(Peterson & Plowman, 1953) นิยามและความหมายของทีม คือ กลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันและพึ่งพากัน เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ คนกลุ่มนี้มีเป้าหมายร่วมกันและเห็นว่าวิธีเดียวที่สามารถทำให้งานสำเร็จ คือ การทำงานร่วมกัน จึงเกิดความหลากหลายในการรวมตัวกันของกลุ่มคน โดยอายุกลุ่มพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้จะอยู่ช่วง 23-60 ปี และในช่วงอายุดังกล่าวจะมีทัศนคติที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย ส่งผลให้การทำงาน บุคคลในทีมต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น และสร้างประสิทธิภาพสูงสุด อ้างอิง สุนันทา เลาหนันท์ (สุนันทา เลาหนันท์, 2542)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา“ลักษณะการทำงานเป็นทีมแบบต่างเจนเนอเรชั่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อที่จะนำข้อค้นพบมาปรับใช้พัฒนาการทำงาน วางแผนและใช้พัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานพาณิชย์แห่งนี้ ให้สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงธนาคารพาณิชย์ที่สนใจสามารถนำไปพัฒนาการทำงานเป็นทีมภายในองค์กร เพื่อที่จะสามารถดึงความสามารถของพนักงานทุกเจนเนอเรชั่นให้เต็มความสามารถและพัฒนาองค์กรในภายภาคหน้าต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งเป้าหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลอื่นได้แก่ ช่วงอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมแบบต่างเจนเนอเรชั่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งให้เกิดประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถนำไปใช้วางแผนเสริมสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานกระตุ้นการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย
2. ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปพัฒนาต่อสำหรับผู้สนใจศึกษาในหัวข้อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพหรือที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรเป็นพนักงานขายที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในสำนักงานใหญ่ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งโดยทำหน้าที่นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินในระดับ Corporate หรือกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานขายที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในสำนักงานใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยมีทั้งหมด 509 คน (อ้างอิงข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้เป็นวันที่ 30 พฤษภาคม 2563) โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane 1973 (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 224 คน เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยมีวิธีการจับฉลาก (Lottery) และ

การใช้ตารางเลขสุ่ม(Random Table) การจับฉลากทำได้โดยการเขียนชื่อรหัสพนักงานขายทั้งหมด แล้วหยิบครั้งเดียวให้ครบ 224 คน ตามสูตรการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1973)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลประชากรศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรอิสระมาศึกษา ดังต่อไปนี้

1.1.1 อายุ

1.1.3.1 อายุต่ำกว่า 25 ปี (Generation Z)

1.1.3.2 อยู่ในช่วง 25 – 40 ปี (Generation Y)

1.1.3.3 อยู่ในช่วง 41 – 55 ปี (Generation X)

1.1.3.4 อายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป (Baby Boomer)

1.1.2 ประสบการณ์การทำงาน

1.1.4.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

1.1.4.2 มากกว่า 3 ปี – ไม่เกิน 5 ปี

1.1.4.3 มากกว่า 5 ปี – ไม่เกิน 10 ปี

1.1.4.4 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

1.1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท

1.1.5.2 รายได้ในช่วง 25,001 – 45,000 บาท

1.1.5.3 รายได้ในช่วง 45,001 - 55,000 บาท

1.1.5.4 รายได้ตั้งแต่ 55,001 บาท ขึ้นไป

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.6.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.6.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

1.1.6.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.2 ลักษณะการทำงานเป็นทีม 6 ประการ

1.2.1 วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ

1.2.2 การเปิดเผยและการเผชิญหน้า

1.2.3 การสนับสนุนและความไว้วางใจกัน

1.2.4 ความร่วมมือและความขัดแย้ง

1.2.5 กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ

1.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครซึ่งประกอบด้วย คุณภาพของงานด้านยอดขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และด้านการหารายได้อื่นๆได้ตามเป้าหมายที่ธนาคารพาณิชย์แห่งนี้กำหนดไว้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประสิทธิภาพ หมายถึง รูปแบบการทำงานที่มีจุดประสงค์เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนด โดยมีวิธีบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ไม่ว่าจะเป็นแรงงาน เงินทุน หรือทรัพยากรทางธรรมชาติ ที่มีคุณภาพสูงสุดมาดำเนินการอย่างเต็มศักยภาพ ผ่านกระบวนการที่มีแบบแผน เพื่อให้ปริมาณการใช้ทรัพยากรมีปริมาณน้อยที่สุด แต่กลับก่อให้เกิดประโยชน์ได้มากที่สุด โดยครั้งนี้ใช้รูปแบบการทำงานเป็นทีมเพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพตามที่ธนาคารแห่งนี้กำหนด

2. ทีมต่างเจนเนอเรชั่น หมายถึง กลุ่มคนที่รวมกันโดยผสมช่วงอายุที่หลากหลายเข้าไว้ด้วยกัน ทั้งนี้ได้แบ่งเป็น 4 ช่วงอายุตามเจนเนอเรชั่นตามนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันและมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน

3. พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พนักงานขายที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในสำนักงานใหญ่ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งโดยทำหน้าที่นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินในระดับ Corporate หรือกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ ของธนาคารให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

4. ลักษณะการทำงานเป็นทีม หมายถึง คุณลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ 6 ประการด้วยกันดังนี้

4.1 วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ (Clear Objectives and Agreed Goals) หมายถึง ทีมงานได้กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งช่วยตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันโดยเขียนวัตถุประสงค์ของทีมให้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อการปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

4.2 การเปิดเผยและการเผชิญหน้า (Openness and Confrontation) หมายถึง ทีมงานเป็นทีมที่สามารถจัดการกับปัญหาการเผชิญหน้ากันสมาชิกในทีมกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาและสามารถทำให้สมาชิกเปิดเผยต่อกันให้มากที่สุด

4.3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) หมายถึง ทีมงานมีความไว้วางใจต่อกันและมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นรวมทั้งสมาชิกในทีมช่วยเหลือและสนับสนุนกันในการทำงาน

4.4 ความร่วมมือและความขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) หมายถึง สมาชิกในทีมร่วมมือกันทำงาน มีการแบ่งปันประสบการณ์ รวมทั้งข้อมูลระหว่างสมาชิก ถ้าเกิดความขัดแย้งในทีมต้องเป็นเป็นความขัดแย้งที่ช่วยให้ทีมมีการพัฒนาหรือเป็นความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ ทุกคนในทีมสามารถนำความขัดแย้งมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การทำงานในทีมเกิดความก้าวหน้าได้

4.5 กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ (Sound Working and Decision Procedures) หมายถึง ทุกคนในทีมมีการตัดสินใจที่มีความชัดเจนและมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในทีมได้

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Sound Intergroup Relation) หมายถึง ทุกคนในทีมช่วยเหลือกันและกระตุ้นการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและทำความเข้าใจกับสมาชิกในทีมและสมาชิกในทีมเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่น พยายามนำความคิดเห็นของผู้อื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน

5. เจเนอเรชั่น (Generation) หมายถึง การแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ตามความเหมาะสม หรือตามความต้องการ โดยเหตุผลหลักของการแสดงออกนั้น คือ ความต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคม และเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่การดำเนินชีวิตและยังเป็นสิ่งที่สามารถบอกได้ว่าใครมีความคิดและการแสดงออกเป็นเช่นเดียวกับเรา

5.1 เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508-2522 ปัจจุบันมีอายุระหว่าง 41-55 ปี เป็นกลุ่มคนที่มีลักษณะที่ชอบพึ่งพาตนเอง ทั้งในเรื่องการทำงานที่เทคโนโลยีเริ่มมีการเปลี่ยนแปลง จึงส่งผลให้คนกลุ่มนี้สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

5.2 เจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523-2540 ปัจจุบันมีอายุระหว่าง 23-40 ปี เป็นกลุ่มคนที่โตมาพร้อมเทคโนโลยีและเป็นวัยที่เพิ่งเริ่มเข้าสู่วัยทำงาน ส่วนมากมีลักษณะนิสัยชอบแสดงออกและมีความเป็นมั่นใจในตัวเองสูง ไม่ชอบอยู่ในกฎเกณฑ์ ไม่ชอบเงื่อนไขมากำหนด มักจะมีความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร และยังสามารถทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน

5.3 เจเนอเรชั่นแซด (Generation Z) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2541-2543 มีอายุระหว่าง 20-22 ปี เป็นกลุ่มคนที่เกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาแล้วอย่างจริงจัง โดยเติบโตมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกและทันสมัย สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่ว และสามารถเรียนรู้ทำความเข้าใจได้เร็วกว่ากลุ่มเจเนอเรชั่นอื่นๆ

5.4 เบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomer) หรือกลุ่มประชากรที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489 – 2507 ปัจจุบัน อายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป

6. ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เป็นธนาคารในเครือบริษัทในกลุ่มประกันชีวิต ประกอบธุรกิจที่ให้บริการทางผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ผู้สนใจ เช่น ผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ ผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และผลิตภัณฑ์ประกันคุ้มครองสุขภาพ เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) มีดังนี้

- ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ช่วงอายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา

- ลักษณะการทำงานเป็นทีม 6 ประการ ได้แก่ 1. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ 2. การเปิดเผยและการเผชิญหน้า 3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน 4. ความร่วมมือและความขัดแย้ง 5. กระบวนการการทำงานและ 6. การตัดสินใจและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครซึ่งประกอบด้วย คุณภาพของงาน ด้านยอดขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และด้านการหารายได้อื่นๆได้ตามเป้าหมายที่ธนาคารพาณิชย์แห่งนี้กำหนดไว้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษางานวิจัย เรื่องลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจเนอเรชันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลประชากรศาสตร์

1. อายุ
2. ระดับการศึกษา
3. ประสบการณ์การทำงาน
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่ง
หนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ลักษณะการทำงานเป็นทีม

1. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ
2. การเปิดเผยและการเผชิญหน้า
3. การสนับสนุนและความไว้วางใจกัน
4. ความร่วมมือและความขัดแย้ง
5. กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ
6. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานขายของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มี อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2. ลักษณะการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจกัน ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์
2. ความหมายของทีมงาน
3. แนวคิดการทำงานเป็นทีม
4. แนวคิดประสิทธิภาพในการทำงาน
5. แนวคิดเจเนอเรชั่น
6. ข้อมูลของธนาคารแห่งหนึ่งที่ศึกษา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. แนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. แนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์ คือความหลากหลายของภูมิหลังของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงถึงความ เป็นมาของบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบันบุคคลที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันก็จะมีการตัดสินใจ ที่แตกต่างกัน

พรทิพย์ วรภิจโกศาทร (พรทิพย์ วรภิจโกศาทร, 2539) ได้ให้ความหมายของลักษณะ ประชากรศาสตร์ไว้ว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึงลักษณะของแต่ละบุคคลแต่ละบุคคลที่แตกต่าง กันออกไปโดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์นี้จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารลักษณะ ประชากรศาสตร์ ซึ่งประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยดังนี้

1. เพศ (Gender) ความแตกต่างของลักษณะแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไปจะมี อิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะของเพศชายและเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของเพศ ชายและเพศหญิงต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่แตกต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือเปลี่ยน พฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกันยิ่งมีอายุมากยิ่งสอนให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนพฤติกรรมยากขึ้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร พบว่าภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาวมากกว่าคนสูงอายุ เป็นต้น โดยมีงานหลายชิ้นชี้ว่าการศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกันไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539) กล่าวไว้ในผลการศึกษาค้นคว้าไว้ว่าตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน เป็นลักษณะที่สำคัญและข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพประกอบไปด้วย

1. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่เป็นอนุรักษนิยมยึดถือมั่นในการปฏิบัติ ระวังระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน

2. รายได้ การศึกษา และอาชีพ เป็นองค์ประกอบที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงกว่าจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี และเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาด ปัจจุบันไม่ได้วัดเพียงเกณฑ์รายได้เพียงอย่างเดียวแต่ยังวัดและแบ่งจากระดับการศึกษา รายได้จะสามารถวัดความสามารถในการจับจ่ายของแต่ละบุคคลได้ดี และการเลือกซื้อสินค้าแท้จริงแล้วอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมการดำรงชีวิต รสนิยม อาชีพ การศึกษา เป็นตัวกำหนดเป้าหมายได้เช่นกัน

3. อาชีพ จะสามารถบ่งชี้และนำไปสู่ความจำเป็นในการใช้สินค้าได้และความต้องการสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่นผู้ที่มีอาชีพรับราชการจะซื้อของที่จำเป็น นักธุรกิจจะซื้อสิ่งของราคาสูงกว่าความจำเป็นในชีวิตประจำวัน

4. ลักษณะครอบครัว มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือการเข้าสู่ชีวิตสมรส(อายุแรกสมรส) การแตกแยกของชีวิตสมรส (อันเนื่องมาจากการตาย, การแยกกันอยู่, การหย่าร้าง) และการสมรสใหม่สถานภาพเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญที่เกี่ยวกับ สังคม เศรษฐกิจ กฎหมาย เป็นเป้าหมายสำคัญของการตลาดโดยสนใจจำนวนและลักษณะบุคคลในครอบครัว เพื่อพัฒนากลยุทธ์ให้เหมาะสมกับตลาดในปัจจุบันนั่นคือประเด็นสำคัญในการศึกษาจากสถานภาพสมรสของประชากร คือประเภทของสถานภาพสมรสองค์ประกอบสหประชาชาติได้รวมรวมประเภทของสถานภาพสมรส ดังนี้

6.1 โสด

6.2 สมรส

6.3 คู่สมรสเสียชีวิตและไม่มีการสมรสใหม่

6.4 หย่าร้าง และไม่สมรสใหม่

6.5 สมรสไม่จดทะเบียน (สมรสแต่แยกกันอยู่แต่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย)

สถานภาพดังกล่าวส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดและการตัดสินใจของแต่ละคน โดยคนโสดจะมีอิสรทางความคิดมากกว่าคนที่แต่งงานมีครอบครัวแล้วในการตัดสินใจในหลายเรื่องของคนโสดสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องรอความคิดเห็นจากผู้อื่นโดยสิ้นเชิงแต่ในทางกลับกันนั้นจะเห็นได้ว่าผู้ที่แต่งงานและมีครอบครัวแล้วจะต้องอาศัยการตัดสินใจร่วมกันกับสมาชิกคนในครอบครัว ดังนั้นบุคคลที่โสดจะมีอิสรทางความคิดได้มากกว่าและตัดสินใจในทุกเรื่องได้รวดเร็วกว่า

สรุปได้ว่าปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ คือตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความแตกต่างในสิ่งแวดล้อมซึ่งสิ่งแวดล้อมเหล่านี้ก็จะเปลี่ยนไปตามกาลเวลาที่มีการเพิ่มขึ้นและการลดลงต่างๆของสิ่งแวดล้อม ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ นำหลักของประชากรศาสตร์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจและสามารถกำหนดตลาดเป้าหมายองค์กรได้อย่างเหมาะสม

กิติมา สุรสนธิ (กิติมา สุรสนธิ, 2541) กล่าวว่าปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์หมายถึงการแบ่งกลุ่มบุคคลจำแนกออกเป็นกลุ่มๆตามลักษณะประชากรซึ่งคุณสมบัติต่างๆจะแตกต่างกันออกไปและมีผลต่อความต้องการและพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น โดยมีปัจจัยดังต่อไปนี้

1. เพศ (Gender) หญิงชายมีความแตกต่างกันทั้งในด้านความถนัด ด้านสรีระ ด้านความรู้สึกนึกคิด จากงานวิจัยทางด้านจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างมากในเรื่องความคิด ทักษะคิด และค่านิยม ทั้งนี้เพราะสังคมได้กำหนดบทบาทหน้าที่ และกิจกรรมเพศที่หลากหลายไว้แตกต่างกัน

2. อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญเนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพในเรื่องต่างๆของบุคคลที่มีอายุมากกว่า สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้ หรือแสดงความคิดความเชื่อ ลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคลคนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้นประสิทธิภาพสูงขึ้นความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้นวิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3. การศึกษา (Education) การศึกษามีอิทธิพลต่อผู้รับสารเพราะการที่คนได้รับการศึกษาที่ต่างกันในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้สึกนึกคิด และความต้องการที่แตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของผู้รับ

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในส่วนตัวแปรอิสระ เนื่องจากประชากรศาสตร์คือลักษณะที่แตกต่างกันระหว่างบุคคลโดยนำลักษณะที่แตกต่างกันนั้นมาเป็นเกณฑ์ที่แสดงถึงความแตกต่างของความต้องการของแต่ละบุคคล ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญซึ่งสถิติที่วัดได้ของประชากรจะช่วยกำหนดเป้าหมาย อธิบายถึงความคิด และความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างได้เป็นอย่างดีซึ่งประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ความหมายของทีมงาน

การดำเนินงานภายในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามอำนาจหน้าที่และภารกิจให้เป็นผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมยากที่จะประสบผลสำเร็จได้ด้วยตัวเองเพียงคนเดียวหากมีทีมงานที่ดีย่อมจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจทั้งนี้ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ทีมงานไว้ ดังนี้

ฟรานซิสและยัง (Francis, 1979) ได้ให้นิยามไว้ว่า ทีม หมายถึงกลุ่มบุคคลและผู้มีความผูกพันรับผิดชอบที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน สมาชิกในทีมเป็นผู้ที่ทำงานร่วมกันได้ดีและรู้สึกดีและมีความสุขที่จะทำงานนั้น จึงทำให้สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพสูงได้

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2546) ให้ความหมายว่า ทีมงานคือกลุ่มคนที่ต้องมาทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน และเป็นการรวมตัวกันที่จะต้องอาศัยความเข้าใจ ความผูกพัน และความ ร่วมมือซึ่งกันและกันของทีมงานและสมาชิกในกลุ่มเพื่อที่สมาชิกแต่ละคนจะสามารถทำงานร่วมกันจนประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้ในทางปฏิบัติทีมงานอาจมีขนาดใหญ่หรือเล็กก็ได้แต่ส่วนมากแล้วจะประกอบด้วยหัวหน้าทีมที่อาจจะมาจากหน่วยงานต่างๆกันแต่ทุกคนจะต้องพยายามปฏิบัติงานให้สอดคล้องและประสานกันอย่างเป็นเอกภาพโดยมีเป้าหมายสูงสุดของทีมเป็นเครื่องกำหนด

ทองประเสริฐ ใจตรง (ทองประเสริฐ ใจตรง, 2550) คำว่าทีมงานมีนักวิชาการได้ให้ความหมายหลายลักษณะแต่ความหมายหลายๆความหมายจะเน้นความสำคัญอยู่ที่กลุ่มของบุคคลที่จะร่วมในกิจกรรมมีการเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน มีการวางแผนร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ตามพจนานุกรมไทยได้ให้ความหมายทีมงานไว้ดังนี้ ทีมงาน (Team work) หมายถึงที่รวมกำลังกันทั้งคณะ

สุนันทา เลาหันทน์ (สุนันทา เลาหันทน์, 2542) ได้สรุปความหมายของทีม หมายถึงกลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่มเพื่อช่วยกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น โดยองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของทีมงานมีดังนี้

1. ต้องประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. สมาชิกในกลุ่มต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีแบบแผน
3. สมาชิกในกลุ่มต้องสัมพันธ์ต่อกันในการปฏิบัติงาน
4. สมาชิกในกลุ่มต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน
5. สมาชิกในกลุ่มถือว่าตนเองเป็นสมาชิกของทีมงาน
6. สมาชิกในกลุ่มมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน
7. สมาชิกในกลุ่มคิดว่าการทำงานร่วมกันช่วยให้งานสำเร็จ
8. สมาชิกในกลุ่มมีความสมัครใจที่จะทำงานร่วมกัน
9. สมาชิกในกลุ่มมีความเพียรพยายามที่จะทำงานและผลิตผลงานคุณภาพสูง
10. สมาชิกในกลุ่มพร้อมจะเผชิญปัญหาร่วมกัน

อำนาจ ธีระวนิช (อำนาจ ธีระวนิช, 2550) ได้ให้ความหมายของทีมงานไว้ว่า ทีมงานคือกลุ่มบุคคลที่มีทักษะเสริมกันโดยทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันขณะที่ยึดติดตนเองในภาระรับผิดชอบต่อกันและกันในผลลัพธ์ของผลการปฏิบัติงานหรือกลุ่มบุคคลที่มีภาระรับผิดชอบต่อกันและกันมีปฏิสัมพันธ์และอิทธิพลต่อกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่างๆ ร่วมกันที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ขององค์การตลอดจนรู้ว่าตนเองเป็นสังคมหนึ่งในองค์การ

ดังนั้น คำว่าทีมงานจึงมีความหมาย คือกลุ่มบุคคลที่มารวมกันและทำงานร่วมกันเพื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์รวมทั้งมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันและมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกันอีกด้วย

ประโยชน์ของทีมงาน

โรเบย์และอัลแมนส์ (สุนทร จตุรพิทพร (สุนทร จตุรพิทพร, 2546) อ้างอิงจาก Robey; & Altman (Robey, 1982) ได้แบ่งประโยชน์ของการสร้างทีมงานออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ผลลัพธ์ที่เฉพาะเจาะจงต่อบุคคลในการสร้างทีมงานส่วนใหญ่ต้องการผลลัพธ์ให้สมาชิกในทีมมีความเข้าใจในวิธีการบริหาร การควบคุม ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการรวบรวมข้อมูลทีมงานยังมีโอกาสได้มีการทดลองในการปฏิบัติงานใหม่ๆของสมาชิกในทีม ซึ่งจะมีการยอมรับกันเพิ่มมากขึ้นและได้แสดงความสามารถที่ท้าทายโดยไม่ต้องกลัวผลสะท้อนกลับทางลบ

2. ผลลัพธ์ที่เฉพาะเจาะจงต่อการปฏิบัติการและพฤติกรรมกลุ่ม

2.1 กรอบพื้นฐานของการทำงานเป็นทีมที่ว่ากลุ่มต้องทำอะไรบ้างกลุ่มจะมีการกำหนดระบบการทำงานที่แน่นอน และมีประสิทธิภาพ

2.2 การใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ตรวจสอบกลไกการวางแผนการใช้ทักษะและความรู้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 การบริหารและการจัดการองค์การกำหนดการทำงาน การกระจายการทำงานสุดท้ายทีมก็สามารถวินิจฉัยตนเองได้ และเกิดประสิทธิภาพในการบวนการทำงาน

3. ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์กลุ่ม และบุคคลอื่นในองค์กรเมื่อทีมมีความเข้าใจบทบาท และหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีแล้วก็จะสามารถวินิจฉัยและแก้ปัญหาของตนเองได้ดีด้วยทีมจะมีความตั้งใจในการทำบทบาทอย่างดีในองค์กร ดังนั้นทีมจึงต้องมีความชัดเจนในบทบาทของทีมต่อองค์กร และการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบทบาทของตนเองบางครั้งก็ปรึกษาอาจจะต้องช่วยเหลือทีมในองค์กรที่จะพัฒนาทักษะการวินิจฉัยและเสนอทางเลือกที่นำไปสู่การปฏิบัติจริง ดังนั้นผู้เชี่ยวชาญจึงไม่ควรจะสร้างแรงกดดัน และความขัดแย้งให้เกิดเพิ่มมากขึ้น

3. แนวคิดการทำงานเป็นทีม

3.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมคือกลุ่มบุคคลที่รวมตัวกันเพื่อทำให้เกิดการระดมความสามารถและสติปัญญาที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลให้มาช่วยกันคิดช่วยกันทำให้เกิดความคิดที่กว้างขวางรอบคอบและเมื่อนำมาประสานกันอย่างเหมาะสมก็จะช่วยให้การทำงานที่ต้องใช้ความสามารถ

หลายๆอย่างดำเนินไปด้วยดี สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่าการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพได้ ทั้งนี้ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าการทำงานเป็นทีมไว้ ดังนี้

วูดค็อก และฟรานซิส (วันวิสาข์ เกิดผล (วันวิสาข์ เกิดผล, 2546) อ้างอิง M. Woodcock; & D. Francis (Woodcock & Francis, 1994) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ (Effective teamwork) ว่าจะต้องมีคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการด้วยกันที่เรียกว่า “Building Block” ซึ่งประกอบด้วย

1. บทบาทที่สมดุล (Balance Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเองมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆขององค์การมีการตั้งและประกาศอย่างเป็นทางการเขียนแผนภูมิแสดงให้คนทั่วไปได้รับรู้ว่าใครต้องรายงานต่อใครใครทำหน้าที่อะไรเพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจนเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่นอกจากนั้นการวิเคราะห์บทบาทของแต่ละคนในทีมยังเป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจากแต่ละคนจะมีบทบาทในทีมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะคนซึ่งบทบาทต่างๆในทีมได้แก่ผู้นำ ผู้สนับสนุนและผู้เชี่ยวชาญ

1.1 ผู้นำ (Leader) หมายถึงผู้ที่มีบทบาทตามอำนาจหน้าที่ซึ่งระบุไว้ในโครงสร้างขององค์การซึ่งพฤติกรรมผู้นำสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือผู้นำกลุ่มที่เน้นงานและผู้นำกลุ่มที่เน้นบุคคลผู้นำประเภทแรกมักจะกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งทุกคนต้องถือปฏิบัติเรียกว่า Initiating Structure ส่วนผู้นำประเภทหลังมักจะสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาแบบเพื่อนร่วมงานและให้เกียรติซึ่งกันและกันผู้นำแบบนี้เรียกว่า Consideration

1.2 ผู้สนับสนุน (Supporter) ผู้สนับสนุนเป็นบุคคลที่สร้างขวัญและกำลังใจในทีมฉะนั้นบุคคลในตำแหน่งนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ดีเยี่ยมทั้งยังเป็นผู้แก้ปัญหาและแก้ความขัดแย้งในกลุ่มด้วย

1.3 ผู้เชี่ยวชาญ (Expert) เป็นบุคคลในตำแหน่งบัญญัติวิศวกรผู้ฝึกอบรมผู้เชี่ยวชาญ ด้านบุคคลหรือผู้เชี่ยวชาญ ด้านอื่นซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทพื้นฐานที่ทำให้ทีมมีความผู้เชี่ยวชาญ พิเศษของวัตถุประสงค์

2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ เมื่อวัตถุประสงค์มีความชัดเจนจะทำให้คนสามารถการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและสมาชิกในทีมยังสามารถตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญได้รวดเร็ว และยังทำให้สมาชิกในทีมได้รับการยอมรับเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องในการบริหารจึงควรให้ความสำคัญต่อการเริ่มการสร้างทีมงานด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนก่อน

3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้า ทีมงานจะทำงานได้นั้น ทีมที่สามารถจัดการกับปัญหาการเมื่อต้องเผชิญหน้ากันและสามารถทำให้สมาชิกเปิดเผยต่อกันให้มากที่สุด กล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งการเปิดเผยของทุกคนในทีมจะต้องปลอดภัยพุดคุยถึงปัญหาต่างๆได้อย่างสบายใจ



ภาพประกอบ 1 แสดงหลักการพัฒนาการเปิดเผยและการเผชิญหน้าของทีมมา: M. Woodcock and D. Francis. 1994 :103

เพื่อให้สมาชิกมีการปรับตัวที่ตรงความต้องการอย่างรวดเร็ว การเปิดเผยและการเผชิญหน้ากันเป็นทักษะที่สามารถเรียนรู้ได้โดยใช้ความตั้งใจแน่วแน่ๆ การฟังแบบให้ความสนใจและการให้ผลสะท้อนกลับ

3.1 ความตั้งใจแน่วแน่ๆ คนที่มีความตั้งใจจะเป็นคนที่รู้ว่าตนคิดและต้องการอะไรมีวิธีทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในเป้าหมายมีการนำเสนออย่างชัดเจนมีการจัดการกับปัญหาที่ละปัญหา ไม่ใช่จัดการหลายๆปัญหาในเวลาเดียวกันการหลีกเลี่ยงไม่ให้ผู้อื่นมาอิทธิพลและหาทางประนีประนอมกันอย่างรอบคอบและเป็นไปในทิศทางที่ดี

3.2 การฟังแบบให้ความสนใจการเปิดเผยและการเผชิญหน้ามักจะเกี่ยวข้องกันทั้งในความรู้สึกทางบวกและทางลบดังนั้นการฟังแบบให้ความสนใจหรือการตั้งใจฟัง จึงเป็นทักษะหนึ่งสำหรับทีมที่ต้องนำไปปฏิบัติ เมื่อมีปัญหาหรือมีการประชุมการตั้งใจฟังและการแสดงออกอย่างตรงไปตรงมาจะทำให้สมาชิกมีความสบายใจที่จะแสดงออกด้วยการเปิดเผยวิธีนี้เป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยปรับปรุงการสื่อสารของบุคคลด้วยความเต็มใจ

3.3 การให้ผลสะท้อนกลับ เป็นกระบวนการที่แสดงให้เห็นถึงการแสดงออกของความรู้สึก ดังนั้นการให้ข้อมูลกลับเป็นการตั้งคำถามในฐานะคติของบุคคล และการพัฒนาความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น เมื่อผลสะท้อนกลับได้รับการพัฒนาในทีมจะทำให้สมาชิกในทีมสามารถเรียนรู้ซึ่งกันและกันซึ่งจะช่วยให้ทีมมีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น

4. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันเป็นลักษณะสำคัญของการพัฒนาความสัมพันธ์ของมนุษย์ ซึ่งจะช่วยให้ทุกคนในทีมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ปัญหาที่ทำให้การสนับสนุนกันไม่ประสบความสำเร็จ ประการแรกก็คือการที่คนเรามีความแตกต่างกัน ประการที่สองคือการแข่งขันภายในองค์กรที่ทำงานอยู่ ประการที่สามก็คือการเพิกเฉยไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และประการที่สี่คือ สมาชิกในทีมจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกันแต่แต่ละคนจะเล่าเรื่องต่างๆ ได้อย่างสบายใจ เพื่อให้เพื่อนร่วมงานได้ทราบถึงรายละเอียดซึ่งแต่ละคนยังมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา หากสมาชิกในทีมทุกคนเห็นคุณค่าของการสนับสนุนและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้ทีมงานเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดประสิทธิภาพด้วย

5. ความร่วมมือและความขัดแย้งความร่วมมือเป็นคุณลักษณะของวิธีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้บุคคลเกิดการยอมรับในการทำงานเป็นทีมโดยมีการแบ่งแยกทักษะและประสบการณ์ต่างๆ รวมทั้งข้อมูลระหว่างสมาชิกซึ่งกันและกัน

5.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่นในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่ 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายผู้ขอความร่วมมือและฝ่ายให้ความร่วมมือ โดยความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ขอความร่วมมือและฝ่ายให้ความร่วมมือให้ความร่วมมือกัน นับว่าเป็นเรื่องสำคัญเพราะว่าเรื่องของจิตใจผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่างๆ คือขาดผลประโยชน์ไม่ยอมให้คนอื่นได้ดีกว่าตน สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอผู้ให้ไม่ดีวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงาน ขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงมากเกินไป เป็นต้น

5.2 ความขัดแย้งความขัดแย้งหมายถึงความคิดที่เกิดขึ้นระหว่าง 2 คนขึ้นไปหรือระหว่างกลุ่มโดยมีลักษณะ ขัดแย้ง ไม่สอดคล้อง กีดกัน จึงส่งผลให้ความคิด กิจกรรมนั้นเสียหายดำเนินไปได้อย่าง ไม่ราบรื่นหรือส่งผลทำให้การทำงานเป็นทีมลดลง

5.2.1 ขั้นตอนที่สำคัญในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

5.2.1.1 การตรวจสอบว่าอะไรคือปัญหาของความขัดแย้ง

5.2.1.2 การนำทั้งสองฝ่ายมาหารือการเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้ง

5.2.1.3 การนำบทบาทต่างๆ ความคาดหวังและความต้องการผลลัพธ์เฉพาะให้ชัดเจน

5.2.1.4 การส่งเสริมการพูดคุยกันอย่างเปิดเผยและการตรวจสอบประเด็นนั้นๆ อย่างรอบคอบ

5.2.1.5 การพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ขัดแย้งกันและความพยายามที่จะหาทางแก้ไขที่สอดคล้องกันหรือให้ทุกฝ่ายเห็นชอบ

ประโยชน์ของการบริหารความขัดแย้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งทักษะการแก้ปัญหาเราจะสามารถเรียนรู้และนำประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้โดยทีมที่พัฒนาแล้วจะประสบผลสำเร็จในด้านความร่วมมืออย่างมาก ซึ่งจะช่วยให้เราสามารถนำทรัพยากรในกลุ่มมาใช้ประโยชน์สูงสุดทั้งนี้เมื่อความสัมพันธ์เกิดขัดแย้งเราควรยอมรับความแตกต่างนั้นอย่างสร้างสรรค์เพื่อช่วยให้ทีมเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และยอมรับความเป็นจริงในการทำงานร่วมกันเป็นทีม

6. กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม ทีมงานทุกทีมจะประกอบไปด้วยคนหลายๆ คนมารวมกันซึ่งคนเหล่านี้มีความรับผิดชอบที่แตกต่างกันตามหน้าที่หรือความสามารถเฉพาะทาง ดังนั้นการดำเนินการเพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องบทบาทต่างๆ เมื่อทีมงานร่วมกัน สมาชิกและทีมงานจำเป็นต้องมีกระบวนการตัดสินใจที่ดีในงานเพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ฉะนั้นผู้บริหารทีมจะต้องมีความชัดเจน

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม ทีมงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำไปตามสถานการณ์ นั่นคือจะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอดเนื่องจากการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงเอาความสามารถของบุคคลมาใช้ไม่ใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเองทั้งหมด ผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือการมอบหมายหน้าที่ต่างๆ เพื่อให้ทีมงานสามารถทำผลงานมากที่สุด

8. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม การทำงานเป็นทีมแม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะดังกล่าว มาแล้วดีเพียงใดก็ตามแต่ถ้าขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมก็จะมีอุปสรรค

9. การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่ดีจะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารกัน และกันการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความคือต้องหาวิธีอย่างความต้องการอารมณ์ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคนเพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ถ้าหากใช้สื่อที่เป็นคำพูดผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูดถ้าเป็นการเขียนก็ต้องใช้ศิลปะในการเขียนไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียนย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งสิ้นการสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความไม่เข้าใจไม่ตรงกันซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงานได้

การติดต่อสื่อสารและการเลือกใช้วิธีในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การมี 2 วิธีคือการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

11.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการหมายถึงการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนมีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจนมีลายลักษณ์อักษรที่บ่งบอกระเบียบวิธีการต่างๆ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการเมื่อเป็นงานที่เป็นพิธีการและต้องหาหลักฐานบันทึกไว้

11.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหมายถึงการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นการส่วนตัวส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบเป็นกันเองเช่นการทักทายปราศรัยพูดคุยระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือการพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเหมาะสำหรับการติดต่อสื่อสารที่ต้องการความเร่งด่วนรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการบังคับบัญชา

คาร์ & โจแฮนสัน (Carr, 1995) กล่าวว่า ทีมงานเป็นสิ่งที่มากกว่าคนมารวมกันเป็นกลุ่มโดยอ้างผลการสำรวจผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้มีอำนาจ สมาชิกในทีม ฯลฯ ในหน่วยงานแห่งหนึ่งพบว่า ทีมที่มีความสำเร็จเพิ่มสูงขึ้นมาจากประสิทธิภาพการสื่อสารที่สมาชิกในทีมสามารถทำได้อย่างเต็มที่ และทีมมีความตระหนักในวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ เปรียบได้กับทีมฟุตบอลที่รวมดารานักเตะชั้นยอดสู้กับทีมที่เป็นแชมป์ ถ้าดูในรูปการแล้วย่อมสู้ทีมที่เป็นแชมป์ไม่ได้ เพราะทีมที่เป็นแชมป์มีการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลานาน การประสานงาน การสื่อสารติดต่อกันทำให้เกิดทักษะที่จะเล่นเข้าหากันอย่างคล่องแคล่ว จึงพิชิตชัยชนะได้ส่วนทีมดาราแม้จะดูน่าเกรงขามเพราะผู้เล่นชั้นเยี่ยมหลายคน แต่เป็นลักษณะเพียงการรวมกลุ่มดาราฟุตบอลเท่านั้นการ

ประสานงานจึงทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร เหมือนกับทีมที่เป็นแชมป์ เพียงแค่นี้คงพอมองเห็นแล้วว่า “ทีมมีคุณค่ามากกว่ากลุ่มคนที่มารวมกัน”

เอลตัน เมโย (Mayo, 2004) ซึ่งได้ทำการทดลองวิจัย ทฤษฎีฮอว์ธอร์น (Hawthorn Studies) ในตอนปลายของช่วงปี 1930s และค้นพบว่าขวัญของคนงานมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตกลุ่มคนงานเห็นว่าควรพยายามสร้าง บรรทัดฐานโดยมีการกำหนดมาตรฐานของกลุ่มขึ้นเอง ซึ่งเมโยเชื่อว่าการให้รางวัลทางเศรษฐกิจเป็นเพียงมูลเหตุจูงใจส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการทำงานเท่านั้น ถ้าฝ่ายจัดการไม่ยอมให้คนงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและคนงานไม่มีความรู้สึกถึงความมั่นคงในงานที่ทำอยู่แม้ จะให้ผลตอบแทนทางการเงินมาก ผลงานก็จะไม่เพิ่มขึ้นเท่าที่ควร ซึ่งเมโยจะเน้นเรื่องทีมงานว่าจะช่วยเพิ่มความสำเร็จขององค์การโดยพอจะสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาย่อมมีผลประโยชน์และชื่อเสียงส่วนตัวอยู่ด้วยในความสำเร็จของแต่ละคนที่เป็นสมาชิกทีม
2. สมาชิกทีมจะมีความภาคภูมิใจในการเข้ามามีส่วนร่วมในผลงานของทีม
3. ทีมงานจะร่วมกันกำหนดเงื่อนไขการทำงานร่วมกันขึ้นเองโดยการช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชา
4. หัวหน้างานสามารถตรวจสอบผลงานของทีมงานตามที่ได้รับมอบหมายไว้โดยอาศัยข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)
5. ทีมงานย่อมมีส่วนร่วมในความสำเร็จของแต่ละบุคคล และภูมิใจที่บุคคลภายในให้ความสนใจในผลงานที่สมาชิกในทีมได้ร่วมกันสร้างขึ้น
6. ทีมงานจะไม่มีความรู้สึกที่ถูกกดดันหรือบังคับให้เปลี่ยนแปลง
7. ก่อนมีการเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งทีมงานจะได้รับการปรึกษาหารือ
8. การพัฒนาทีมงานแต่ละครั้งสมาชิกทีมจะรู้สึกเชื่อมั่น และได้รับการปรึกษาหารือ

สันติ บางอ้อ (สันติ บางอ้อ, 2541) อธิบายว่าการทำงานเป็นทีม เป็นการวางแผนการทำงานที่มีการวางแผนเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายเอาไว้ เพื่อให้บุคคลแต่ละคนสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพอย่างมีแบบแผนมีระบบสร้างความรู้สึกร่วมกันให้สมาชิกในทีมสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่นๆ เพื่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการทำงานเป็นทีมยังมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานนั้นๆ อีกด้วย

อำนาจ มีสมทรัพย์ (อำนาจ มีสมทรัพย์, 2553) ได้ให้ทัศนะว่า การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกทีมงานได้มีส่วนร่วม ร่วมกันคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ร่วมกันพิจารณาร่วมกันตัดสินใจ

ร่วมกันปฏิบัติ และร่วมกันรับผิดชอบเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อทีมงานของตนเองการมีส่วนร่วมทำให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ตนเองเกี่ยวข้องมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นการรวมกันเพื่อให้เกิดพลังความคิดความสามารถในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลดีต่อการทำงานหรือเกิดประสิทธิภาพของการทำงานมากที่สุด โดยทีมงานจะต้องมีความเชื่อมั่นพื้นฐานว่าตนเองจะเข้าไปมีส่วนในการสร้างความสำเร็จหรือความล้มเหลวให้กับทีมงานและขั้นตอนต่างๆ ของการมีส่วนร่วม อาจเริ่มตั้งแต่ร่วมกันคิดกำหนดเป้าหมายนโยบายดำเนินกิจกรรมที่รับผิดชอบ และรับผิดชอบต่อผลของการดำเนินกิจกรรมพร้อมปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

3.2 วัตถุประสงค์ในการทำงานเป็นทีม

เหตุผลหลักในการทำงานเป็นทีมก็คือการตระหนักถึงความจำเป็นในการทำงานร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อสร้างความไว้วางใจกันในหมู่สมาชิกของทีม
2. คนเราจะทำงานร่วมกันได้ดีขึ้นเมื่อมีการเปิดเผยและจริงใจต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคที่จะต้องแก้ไขร่วมกัน
3. การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อสมาชิกทีมได้ช่วยกันเสริมสร้างทักษะความเชี่ยวชาญให้เพิ่มพูนมากยิ่งขึ้นซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ในทีมอย่างเต็มที่
4. ประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานจะลดต่ำลง และความตึงเครียดจะเพิ่มสูงขึ้น หากหลีกเลี่ยงการป้อนกลับข้อมูลและวิพากษ์วิจารณ์ซึ่งกันและกัน
5. สนับสนุนการเรียนรู้ที่จะรับฟังความคิดเห็นและข้อมูลข่าวสารของผู้อื่นอย่างตั้งใจ โดยให้เกียรติซึ่งกันและกัน
6. เป็นการพัฒนาระบบการตัดสินใจและการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหา ร่วมกันเป็นทีม
7. เป็นการช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจากสมาชิกทีมได้เรียนรู้ถึงทักษะพัฒนาความสัมพันธ์มากขึ้น มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานร่วมกันมากขึ้น ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหมู่สมาชิกทีมและเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. แนวคิดประสิทธิภาพในการทำงาน

4.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

Peterson and Plowman. (Peterson & Plowman, 1953) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสรุปส่วนประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 หัวข้อ ดังนี้

1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึงงานที่ได้จะต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้รับความค่า และมีความพึงพอใจและผลลัพธ์ของการทำงานจะต้องมีความถูกต้องรวดเร็ว สร้างความประทับใจและพึงพอใจให้กับผู้บริโภคหรือผู้ที่มารับบริการ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้ตามเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมานั้นต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในแต่ละหน่วยงาน

3) ระยะเวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคหรือนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้การทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น และเพื่อให้ผลงานเสร็จตามระยะเวลาดที่กำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน

4) ค่าใช้จ่ายในการทำงาน (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับความยากง่ายของงานโดยจะต้องใช้เงินลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด และประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนคือการใช้ทรัพยากรด้านต่างๆที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด มีการวางแผนก่อนเริ่มงานเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการลดต้นทุนของการผลิต นำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงานโดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการประหยัดพลังงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2544) ได้กล่าวว่าทีมงานหรือกลุ่มทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อสมาชิกในทีมและผู้ที่เป็นหัวหน้าต้องเข้าใจว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้น ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนไขที่สำคัญ ดังนี้

1) ความรับผิดชอบและความผูกพันต่อองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นความผูกพันใน 3 ลักษณะ คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กรมีความตั้งใจ และความตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร มีความเชื่อมั่นในองค์กรและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร หน่วยงานจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความเข้าใจในเกี่ยวข้อง

ระหว่างบุคคลเนื่องจากบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญมีความคิดแบบริเริ่มและสร้างสรรค์กับความก้าวหน้าให้องค์กร

2) ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะและความสามารถของสมาชิกโดยส่งเสริมให้สมาชิกให้มีความรู้ และความชำนาญงานตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

3) มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อให้ทีมงานทำงานได้สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งการมีที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่สามซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาการทำงานให้ข่าวสารย้อนกลับแก้ไขปัญหาคัดแย้งและการไกล่เกลี่ยในองค์กร

อรุณ บริรักษ์ (อรุณ บริรักษ์, 2547) กล่าวถึงการประเมินประสิทธิภาพและผลงานของผู้ให้บริการ องค์กรผู้ซื้อบริการควรกำหนดดัชนีชี้วัด Key Performance Indicators (KPIs) เพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โดยกำหนด KPI ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์กรเพื่อผลักดันการดำเนินงานของผู้ให้บริการมุ่งสู่เป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นทั้งสองฝ่าย ได้แก่ผู้ซื้อบริการและผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจตรงกันในตัวชี้วัด และมีความจริงจังมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพและผลงานที่ดีที่สุดเพื่อให้ธุรกิจทั้งสองฝ่ายเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกันด้วยผลประโยชน์ทางธุรกิจร่วมกัน การวัดผลปฏิบัติจะสรุปผลเป็น Service Level ของผู้ให้บริการ

दनัย เทียนพุด (दनัย เทียนพุด, 2546)กล่าวว่า Key Performance Indicators (KPIs) หรือ Balanced Scorecard (BSC) คือ มองให้เป็นสิ่งเดียวกันและใช้วัดกลยุทธ์ธุรกิจทั้งด้านการเงิน (Financial Perspective) และไม่ใช่ด้านการเงิน (Non-Financial Perspective) ซึ่งถ้าขยายความก็คือด้านการเงิน วัดลูกค้า วัดด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และเติบโต แนวคิดของ KPIs ต้องการวัดธุรกิจทั้งด้านการเงินและไม่ใช่เงินทั้งนี้ก็เพราะว่า

1. การวัดตัวเลขทางการเงินเป็นสิ่งที่บ่งบอกดีหรือความสำเร็จที่ผ่านมา
2. การวัดด้านลูกค้า
3. กระบวนการภายในเป็นการบ่งบอกความสำเร็จในปัจจุบัน
4. การวัดด้านการเรียนรู้และการเติบโตจะเป็นการบ่งบอกความสำเร็จในอนาคต

พรสรัญ รุ่งเจริญกิจกุล (พรสรัญ รุ่งเจริญกิจกุล, 2542) กล่าวถึงตัวชี้วัด 5 ด้านต่อไปนี้ที่สามารถใช้ได้กับกิจการทุกประเภทเพราะเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการแข่งขันแบบเศรษฐกิจยุคใหม่และเป็นกรอบใหญ่ที่ผู้บริหารสามารถนำไปแตกเป็นวัตถุประสงค์ย่อยๆได้

1. การบรรลุเป้าหมายทางการเงิน (Achieving Financial Performance) ผลประกอบการทางการเงินคงเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่สุดสำหรับกิจการที่แสวงหาผลกำไรจากการ

ประกอบธุรกิจ เพราะผู้ถือหุ้นต้องการผลตอบแทนสูงสุดจากการลงทุน และการบรรลุเป้าหมายทางการเงินก็เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้กิจการอยู่รอดและเติบโตได้ระยะยาว กิจการที่ประสบความสำเร็จมักสามารถทำกำไรได้อย่างต่อเนื่องนั่นคือสามารถสร้างรายได้ให้สูงขึ้น และควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดโดยยังคงสามารถผลิตสินค้าและบริการที่ลูกค้าพอใจได้ฉะนั้น กิจการควรจะเพิ่ม รายได้ ควบคุมค่าใช้จ่าย เพิ่มผลผลิตภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อให้มีความสามารถในการทำกำไรดีขึ้น การวัดความสำเร็จทางการเงินที่เป็นภาพรวมของกิจการจึงมีดังนี้หลายตัวเช่น

1.1 อัตรากำไรสุทธิ (Net Profit Margin)

1.2 กำไรต่อหุ้น (KPS-Earnings Per Share)

1.3 ผลตอบแทนของกำไรต่อสินทรัพย์รวม (ROA-Return on Equity)

1.4 ผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE-Return on Equity)

1.5 กำไรเชิงเศรษฐกิจศาสตร์ (EVA Economic Value Added)

1.6 มูลค่าของกิจการ (Corporate Value) ซึ่งสะท้อนอยู่ในราคาหุ้น

ตัวเลขดัชนีชี้วัดต่างๆ ดังกล่าวจำนวนเท่าไรจึงจะเรียกว่าประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับ ประเภทของอุตสาหกรรม และลักษณะการประกอบธุรกิจ ฉะนั้นกิจการควรจะทราบเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันควรจะกำหนดเป้าหมายทางการเงินอย่างไร ข้อสำคัญคือกิจการควรจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การวางแผนและตัดสินใจที่ถูกต้อง และกิจการควรมีระบบการวัดผลที่ดีเพื่อบ่งชี้จุดแข็งจุดอ่อนในการดำเนินงานด้านต่างๆ และควบคุมให้กิจการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการเงินได้ นอกจากนั้นการวัดความสำเร็จควรเปรียบเทียบกับกิจการที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันการเรียนรู้ข้อมูลของคู่แข่ง หรือธุรกิจที่คล้ายคลึงกันจะทำให้กิจการมีเป้าหมายในระยะยาวที่ชัดเจนว่าความสำเร็จที่ต้องการจะบรรลุคืออะไร และถ้าต้องการจะรักษาสถานภาพการแข่งขันไว้ให้ได้กิจการควรมีจุดเด่นที่เหนือกว่าในด้านใดบ้าง

2. การสนองตอบความต้องการของลูกค้า (Meeting Customer Needs) กำไรของกิจการจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับว่ากิจการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพียงใดในระยะยาว ความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นปัจจัยชี้วัดที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของกิจการ ดังนั้น แทนที่จะคิดถึงกำไรก่อนกิจการควรคิดถึงลูกค้าก่อนเพราะลูกค้านำมาซึ่งผลกำไร กิจการที่มุ่งค้ากำไรเกินควรโดยที่ไม่ได้คำนึงความต้องการของลูกค้าในที่สุดลูกค้าก็จะหนีหายไปหาคู่แข่งทั้งหมด กิจการก็จะอยู่ไม่ได้ กิจการมีอัตราการเติบโตสูงจึงมักมีลักษณะเด่นในการให้ความสำคัญกับ

ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ การวัดความพึงพอใจของลูกค้าไม่สามารถทำได้ชัดเจนเหมือนตัวเลขทางการเงินเพราะไม่มีมาตรฐานที่แน่นอน เราจะทราบได้อย่างไรว่าลูกค้าพอใจหรือไม่พอใจแน่นอนเราต้องไม่รอจนกระทั่งปรากฏผลว่ายอดขายตกเพราะลูกค้าหนีหาย กิจกรรมควรเฝ้าดูปัจจัยสำคัญๆสองด้าน นั่นคือความอ่อนไหวของลูกค้าและการบริการ (Customer Sensitivity and Service) และความถูกต้องเวลา (Timeliness) ความอ่อนไหวของลูกค้า คือการตระหนักถึงความปรารถนาของลูกค้าและการคาดการณ์เกี่ยวกับการที่ลูกค้าอยากเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า การตระหนักถึงความอ่อนไหวนี้จะนำไปสู่การบริหารที่ลูกค้าพึงพอใจเพราะได้รับในสิ่งที่ต้องการ และชอบมากกว่าการดำเนินการเช่นนี้เป็นการบริหารในเชิงรุกแทนที่จะรอจนกระทั่งลูกค้าเรียกร้องหรือเมื่อเกิดปัญหาขึ้นองค์กรขนาดใหญ่มักจะมีหน่วยงานทำการวิจัยด้านการตลาดและมีผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี และช่วยในการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการของลูกค้าที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป กิจกรรมต้องตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพราะลูกค้าย่อมคาดหวังจะได้รับในสิ่งที่ดียิ่งขึ้นไป วิธีการวัดว่ากิจการได้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีเพียงไร วิธีหนึ่งคือ Gap Analysis ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากสินค้า หรือบริการของกิจการกับความคาดหวังของลูกค้าที่แท้จริง การวัดประสิทธิภาพด้านความเร็วและระยะเวลาในการให้บริการก็เป็นสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งการใช้เทคโนโลยียุคใหม่จะทำให้เป้าหมายเรื่องนี้บรรลุผลได้ง่ายขึ้น สิ่งที่ควรระวัง คือ ไม่ควรมุ่งด้านความเร็วอย่างเดียวเพราะอาจจะทำให้คุณภาพเสียไปการวัดผลควรที่จะกำหนดทั้งระยะเวลาดำเนินการ และคุณภาพที่สมดุลกันสำหรับแต่ละกิจกรรม

3. การสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ (Building Quality Products and Services) คุณภาพสินค้าและบริการมีความสำคัญมากขึ้น เพราะลูกค้ามีทางเลือกมากมาย การบริหารคุณภาพ (Quality Management) จึงเป็นเรื่องที่องค์กรให้ความสำคัญ ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จต้องมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอให้เข้ากับยุคสมัย ในทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิตและบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และเพื่อที่จะทำให้ยอดขายขององค์กรสูงขึ้นและยังช่วยลดต้นทุนให้ต่ำลงด้วย

4. การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ (Encouraging Innovation and Creativity) ในโลกธุรกิจการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หนีไม่พ้นลูกค้ามีรสนิยมและความชอบในสินค้าและบริการที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาคู่แข่งก็พยายามแสวงหาวิธีการต่างๆเพื่อจะแย่งส่วนแบ่ง

ตลาดไปให้ได้มากที่สุดภายในองค์กรและพนักงานก็ต้องหมั่นหาวิธีการทำงานใหม่ๆที่ทำให้ผลิตภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น เทคโนโลยีใหม่ๆถูกพัฒนาขึ้นมาตลอดเวลา ฉะนั้นหนทางเดียวที่ธุรกิจจะคงอยู่ได้และแข่งขันได้คือต้องมีความสามารถในการสร้างสรรค์คิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ และมีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตัวเององค์กรที่ประสบความสำเร็จจึงควรมีวิวัฒนาการองค์กรที่ส่งเสริมแนวทางการบริหารงานดังกล่าวเพื่อไม่ให้ธุรกิจเข้าสู่วงจรถดถอย การวัดผลว่ากิจการประสบความสำเร็จในด้านนี้เพียงไรเป็นสิ่งที่ยาก ฉะนั้นต้องวัดที่ผลลัพธ์ เช่นจำนวนของสินค้าหรือบริการใหม่ที่ออกสู่ตลาด ยอดขายหรือกำไรที่เพิ่มขึ้นจากกลยุทธ์ใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงในกระบวนการดำเนินงานที่นำไปสู่ประสิทธิภาพที่ดีขึ้น เป็นต้น นอกจากนี้ความร่วมมือและความกระตือรือร้นของพนักงานในการพยายามเสนอความคิดสร้างสรรค์ที่ดีก็เป็นตัววัดได้เช่นกัน

5. ได้รับความผูกพันจากพนักงาน (Gaining Employee Commitment) ประสิทธิภาพจะประกอบด้วยพนักงานที่รักงานที่ตนเองทำมีความภาคภูมิใจและมีความรู้สึกผูกพันกับงานและองค์กรทำงานด้วยความทุ่มเท และห่วงใย มีแรงจูงใจที่จะทำงานออกมาให้ได้ดีที่สุดวิธีหนึ่งที่จะสร้างความผูกพันกับงานที่ทำได้คือการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสใช้ความสามารถได้เต็มที่หรือมีรูปแบบหรือมีโครงการที่ทำให้พนักงานมีโอกาสในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ โอกาสพนักงานที่เติบโตโดยสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่องให้รางวัล หรือผลตอบแทนที่จูงใจและสร้างสรรค์ หรือให้อำนาจในการทำงานและตัดสินใจแทนหัวหน้า มอบหมายให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น (Empowerment) การวัดความสำเร็จในด้านนี้อาจจะทำได้โดยการประเมินในผลการปฏิบัติงาน (Performance-Appraisal) เพื่อดูว่าพนักงานทำงานได้ตามที่คาดหวังได้ดีเพียงใด การวัดเพื่อใช้ประโยชน์เต็มที่จากกำลังผลที่มี (Workforce Utilization) ซึ่งสามารถวัดได้จากการสังเกตพฤติกรรม 13 ของพนักงาน และวัดจำนวนผลผลิตต่อหัว (Productivity) รวมทั้งเปรียบเทียบกับฝ่ายอื่นหรือองค์กรอื่น การมีกำลังพลมากเกินไปหรือน้อยเกินไปล้วนก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินงาน เช่นถ้าหากใช้จำนวนพนักงานน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับปริมาณงานแม้ว่าจะมีผลผลิตต่อหัวสูงแต่การทำงานเกินกำลังเป็นระยะเวลานาน พนักงานจะเกิดความเหนื่อยล้าและประสิทธิภาพถดถอยอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้พนักงานจะมีความพอใจต่องานน้อยลงนอกจากนี้กิจการต้องพิจารณาจัดคนให้เหมาะสมกับงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานแต่ละคนทำงานได้เต็มความสามารถและเกิดความทุ่มเทเพราะสนุกกับงานรวมทั้งการดูอัตราการหมุนเวียนของพนักงาน (Turnover) หรือจำนวนขาดลาในการทำงาน (Absenteeism) ก็เป็นดัชนีที่แสดงถึงความผูกพันและรับผิดชอบต่อการทำงานได้ค่อนข้างชัดเจนจากทฤษฎีเกี่ยวกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพ สรุปได้ว่าตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (Key Performance Indicators: KPIs) หรือดัชนีชี้วัดสมรรถนะการทำงาน

คือเครื่องมือที่ใช้ในการวัด หรือประเมินว่าผลการดำเนินงานในด้านต่างๆขององค์กรเป็นอย่างไร ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดนั้นมียุทธวิธีหลายวิธีตัวชี้วัดประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ต้องมาควบคู่กับระบบการประเมินผลเพราะตัววัดจะบอกได้ว่าสิ่งที่เราวัดนั้นมีสถานะเช่นใดจากนั้นก็เป็นที่มาของผู้ประเมินที่จะต้องนำผลที่วัดได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ว่าสถานะเช่นนั้นดี หรือไม่ดี และให้คำแนะนำหรือกำหนดสิ่งที่จะปฏิบัติต่อไป แนวคิดที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการวัดผลเรามักจะวัดเฉพาะในสิ่งที่สำคัญ ในการวัดเรื่องที่สำคัญมากหรือมีความซับซ้อนมากๆจำเป็นต้องสร้างตัววัดขึ้นมาเยอะ แต่ถ้าเป็นเรื่องเล็กน้อยไม่ซับซ้อนเข้าใจง่ายตัวชี้วัดจะลดลงไปตามส่วน นั่นคือที่มาของคำว่า Key Performance Indicators: KPIs เพื่อเป็นการแสดงว่าจะวัดและประเมินเฉพาะสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น ซึ่งสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดต่อองค์กรคือสิ่งที่สัมพันธ์กับกลยุทธ์ขององค์กรนั่นเอง

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมดจะพบว่า การประเมินประสิทธิภาพและผลงานของผู้ให้บริการองค์กรผู้ให้บริการควรกำหนดดัชนีชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs) เพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โดยกำหนด KPI ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์กรเพื่อผลักดันการดำเนินงานของผู้ให้บริการมุ่งสู่เป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น ทั้งสองฝ่ายได้แก่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจตรงกันในตัวชี้วัด และมีความจริงจังมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพและผลงานที่ดีที่สุดเพื่อให้ธุรกิจทั้งสองฝ่ายเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกันด้วยผลประโยชน์ทางธุรกิจร่วมกัน การวัดผลปฏิบัติจะสรุปผลเป็น Service Level ของผู้ให้บริการตามที่อรุณ บริรักษ์ (อรุณ บริรักษ์, 2547)กล่าวไว้

5. แนวคิดเจเนอเรชั่น

ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ (ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ, 2552) ,อ้างใน ปิยนุช รัตนกุล (ปิยนุช รัตนกุล, 2553) ได้เสนอแนวคิดการบริหารคนต่างรุ่นในองค์กร (Managing Cross Generational Workforce) สรุปได้ดังนี้ เนื่องจากองค์การประกอบไปด้วยคนภายในองค์กรที่มีความหลากหลายทั้งเพศอายุ เชื้อชาติ ศาสนา ประสบการณ์ สถานะทางสังคม หรืออัตลักษณ์ของกลุ่มหรือที่มาของแต่ละคน เป็นต้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละองค์การมีความหลากหลายทั้งบุคลิกภาพ ความสามารถ ดังนั้นรูปแบบในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานจึงเป็นปัญหาของผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลการบริหารคนที่มีความแตกต่างกันในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

ในปัจจุบันคนวัยทำงานจะอยู่ใน 3 ช่วง ได้แก่ Baby Boomers , Generation X และ Generation Y ดังนั้นองค์กรต้องมีความรู้ความเข้าใจลักษณะ ของบุคคลทั้ง 3 รุ่น เพื่อที่จะ

สามารถบริหารจัดการกับคนทั้ง 3 วัย ได้อย่างถูกต้องเพื่อประโยชน์แก่บุคลากรและองค์กร ทั้งนี้ ลักษณะของบุคคลทั้ง 3 ช่วงวัย มีดังนี้

1 คุณลักษณะของเบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomer) หรือกลุ่มประชากรที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489-2507 ปัจจุบันอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป ลักษณะเฉพาะ

1.1 อัตราการเกิดหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นการทดแทนในช่วง สงคราม สภาพแวดล้อมเริ่มเปลี่ยนแปลง เช่น การมีโทรทัศน์การเริ่มเคลื่อนไหวทางด้านสิทธิ พลเมือง ภาคประชาชนมีความเข้มแข็งในการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและความเจริญมั่นคง

1.2 สภาพการณ์ที่ดีหลังสงครามเป็นแรงบันดาลใจให้รู้สึกถึงความมั่นคงโอกาส และความเจริญมั่งคั่ง เช่น คุณภาพของสุขภาพ ความผาสุก การเจริญเติบโต และการอุดมสมบูรณ์

1.3 มีความเข้าใจในหลักการทำงานหนักเพื่อการเลี้ยงชีพและมีแนวโน้มในการ เป็นผู้บ้ทำงาน บางที่ยอมให้ความสำคัญกับการทำงานมากกว่า เรื่องครอบครัว

2. คุณลักษณะของเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) หรือกลุ่มประชากรที่เกิด ระหว่างปี พ.ศ. 2508-2523 ปัจจุบันอายุช่วง 40-55 ปี ลักษณะเฉพาะ

2.1 เกิดในช่วงเวลาที่มนุษยชาติส่งยานอวกาศออกไปนอกโลกได้สำเร็จ

2.2 พวกเขาเติบโตมาในยุค รอยต่อของ Analog กับ Digital อยู่ท่ามกลาง เทคโนโลยีที่สร้างความตื่นตาตื่นใจ

2.3 สังคมยุคนี้ส่วนใหญ่สถาบันครอบครัวสั่นคลอน ความรักดีต่อองค์การของ คนรุ่นนี้จึงคลายลงมากนำมาสู่การลาออกและเปลี่ยนงาน

2.4 ปฏิเสธการทำงานล่วงเวลา หรือลาออกไปหางาน สมัครงานใหม่หน้าตาเฉย หากไม่พอใจ ทั้งนี้เพราะ Generation X เชื่อว่างานไม่ใช่ทุกสิ่งทุกอย่างของชีวิต

3. คุณลักษณะของเจนเอเรชั่นวาย (Generation Y) หรือกลุ่มประชากรที่เกิดตั้งแต่ พ.ศ. 2524-2538 ปัจจุบันอายุช่วง 25-39 ปีลักษณะเฉพาะ

3.1 เติบโตมาในยุคของการเปลี่ยนแปลงอย่างมากของสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองรวมทั้งเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า

3.2 มีบุคลิกลักษณะด้านหนึ่งตามสมัยนิยมมีความเก่งกล้าในการแสดงออกและ กล้าคิดซึ่งมีประโยชน์ต่อองค์การเพราะเป็นปัจจัยด้านบวกที่ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นใน องค์กร โดยเฉพาะในภาวะที่องค์กรจะต้องปรับตัวตามสภาวะการแข่งขันของตลาดและพฤติกรรม ของพนักงานที่เปลี่ยนแปลงไป

6. ข้อมูลของธนาคารแห่งหนึ่งที่ศึกษา

ธนาคารแห่งหนึ่งที่ศึกษาเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มุ่งมั่นสนับสนุนให้ลูกค้าเติบโตทางธุรกิจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ด้วยบริการไฟแนนซ์ ทั้งในกลุ่มลูกค้าบุคคลทั่วไปและลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ ที่เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร โดยมีพันธกิจ 4 ข้อ ดังนี้

1. ให้บริการทางการเงินที่ดีที่สุดแก่ผู้ประกอบการรายย่อยทั่วประเทศ
2. ส่งเสริมให้ลูกค้าทุกคนมีความรู้และวินัยทางการเงิน
3. สร้างสรรค์องค์กรให้ทุกคนมีความกระตือรือร้นและภาคภูมิใจในสิ่งที่ร่วมกันทำ
4. สร้างมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มธุรกิจที่ธนาคารพาณิชย์แห่งนี้นับว่าสนับสนุนธุรกิจของผู้ประกอบการรายย่อย ให้สามารถเติบโตและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ส่งเสริมเศรษฐกิจที่แข็งแกร่งให้กับผู้ประกอบการและสังคมไทย Development หมายถึงธนาคารพาณิชย์แห่งนี้นับว่าพัฒนาแบบบูรณาการทั้งการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจ เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ใคร่สามารถดำเนินธุรกิจและเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน รวมไปถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้ง 3 ด้านตามหลักการธนาคารเพื่อความอย่างยั่งยืน (Sustainable Banking) ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจไม่ใคร่อย่างยั่งยืน ธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ ได้จัดตั้งโครงการที่หลากหลายและครอบคลุมการสนับสนุนทั้งในรูปแบบของการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ความรู้และกิจกรรมในการบริหารจัดการธุรกิจอย่างบูรณาการ กิจกรรมเพื่อสังคม การวิเคราะห์และวิจัยทางเศรษฐกิจที่จะช่วยส่งเสริมและตอบโจทย์แก่ผู้ประกอบการรายย่อย เยาวชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในกลุ่มธุรกิจไม่ใคร่ พร้อมทั้งเล็งเห็นความสำคัญของธุรกิจดังกล่าวที่เป็นรากฐานทางเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ธนาคารไม่เพียงแต่สนับสนุนบริการทางการเงิน แต่ยังผลักดันให้ผู้ประกอบการรายเล็กๆ ได้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ตามปรัชญาของธนาคารที่ว่า “Everyone Matters ใครไม่เห็น เราเห็น”

ซึ่งธนาคารได้มีพนักงานขายหรือพนักงานดูแลความสัมพันธ์กับลูกค้าไว้คอยให้บริการผู้ที่สนใจ โดยปัจจุบันธนาคารให้บริการสินเชื่อ 5 ผลิตภัณฑ์ ได้แก่

1. สินเชื่อไม่ใช้หลักประกัน
2. สินเชื่อเพื่อธุรกิจ Micro SME
3. สินเชื่อที่มีทองคำเป็นหลักประกัน
4. สินเชื่อที่ใช้บ้านเป็นหลักประกัน
5. สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล

ทั้งนี้เพื่อเป็นการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์แห่งนี้จึงมีเกณฑ์การวัด ประสิทธิภาพ พนักงานขายผลิตภัณฑ์จากกระบวนการทำงานของทางธนาคารแห่งนี้ดังนี้

1.ด้านยอดขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

1.1 มีลูกค้าที่ใช้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆตามที่ธนาคารกำหนด

2.ด้านการหารายได้อื่นๆ

2.1 มีลูกค้าที่ใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตตามที่ธนาคารกำหนด

2.2 มีลูกค้าที่ใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพตามที่ธนาคารกำหนด

2.3 การไม่ขอลดอัตราดอกเบี้ยจากปกติตามอัตราส่วนที่ธนาคารกำหนด

3.ด้านคุณภาพการขาย

3.1 การทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาดตามระเบียบของธนาคาร

3.2 การนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ถูกต้องตามระเบียบของธนาคาร

3.3 ไม่มีการทุจริตในกระบวนการทำงาน

3.4 ไม่มีหนี้เสียเกิดขึ้นกับลูกค้าที่ใช้บริการผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอไป

MSME KPI 2020	
KPI	RM
1. Business volume	50%
- New Loan	30%
- Outstanding	20%
2. Other Fee Income	20%
- MRTA premium	10%
- จำนวนเคสที่ขอลดดอกเบี้ย	10%
3. Quality control	30%
- %Straight through	10%
- Sales quality (คุณภาพการขายตาม market conduct)	10%
- Disciplinary action (Fraud)	5%
- % New NPL	5%

ภาพประกอบ 2 แสดง KPI ที่ธนาคารแห่งนี้ใช้ในการวัดประสิทธิภาพ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัฒนา คดีพิศาล (พัฒนา คดีพิศาล, 2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือเพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมเพื่อเปรียบเทียบการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การวิจัยคือพนักงานจำนวน 110 คน ผลวิจัยพบว่าพนักงานมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและแบ่งเป็นในรายด้าน ได้แก่บทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วมผู้นำนั้นอยู่ในระดับมาก ส่วนการติดต่อสื่อสารและการประชุมหารืออยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเห็นในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุประสบการณ์ทำงานระดับการศึกษาตำแหน่งงานมีความเห็นในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

ศยามล เอกะกุลนันต์ (ศยามล เอกะกุลนันต์, 2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกทีมและกระบวนการทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์กลุ่ม ตัวอย่างในการวิจัยเป็นทีมข้ามสายงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จำนวน 156 ทีม มีสมาชิกทีมทั้งหมด 822 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าไคสแควร์ และดัชนีความเหมาะสมเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในระดับที่ ยอมรับได้ ($179, n = 156$) = 161.22, $p - value = .83$, $GFI = .92$, $SRMR = .04$, $RMSEA = .00$) โดยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกทีม และกระบวนการทีมร่วมกันอธิบายประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานได้ 82%

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานมากที่สุด

3. สภาพแวดล้อมภายในทีม ได้แก่ความหลากหลายของทีมและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้นำทีมส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงาน

4. สภาพแวดล้อมภายนอกทีม ได้แก่ การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงาน

5. กระบวนการทีม ได้แก่ความฉลาดทางอารมณ์ของทีมและความเหนียวแน่นในทีมส่งผล โดยตรงต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานโดยความฉลาดทางอารมณ์ของทีมส่งผลโดยตรงต่อ ประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานมากที่สุด นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ของทีม ความไว้วางใจในทีมและการรับรู้ความสามารถของทีมยังส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงาน

8. แนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยขออ้างอิงของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539) โดยต้องการที่จะศึกษาการแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญจะช่วยให้ในการกำหนดตลาดเป้าหมาย เพราะลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันจะกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาที่วิจัยครั้งนี้ว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่

แนวคิดการทำงานเป็นทีม

ผู้วิจัยของอ้างอิงแนวความคิดของ M. Woodcock and D. Francis (Woodcock & Francis, 1994) ซึ่งกล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และในการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งเฉพาะเรื่อง 6 เรื่องดังนี้

1. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ
2. การเปิดเผยและการเผชิญหน้า
3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน
4. ความร่วมมือและความขัดแย้ง
5. กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ
6. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาที่วิจัยครั้งนี้ว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่ เพราะ 6 เรื่องดังกล่าวที่ผู้วิจัยสนใจศึกษามีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ โดยหัวข้อทั้ง 6 ทางผู้วิจัยเห็นว่าสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขาย และผลงานการขายของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ รวมถึงธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ได้ให้ความสำคัญมากที่สุดโดยอ้างอิงจากน้ำหนักการวัดผลงาน (KPI) ของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งที่สัดส่วน 50% และให้น้ำหนักด้านคุณภาพของการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ที่สัดส่วน 30% และ น้ำหนักด้านของการขายผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มรายได้อื่นๆให้กับธนาคารพาณิชย์ที่สัดส่วน 20%

แนวคิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้วิจัยขออ้างอิงแนวคิดของ Peterson and Plowman (Peterson & Plowman, 1953) และ อรุณ บริรักษ์ (อรุณ บริรักษ์, 2547) มาประเมินประสิทธิภาพที่ทีมงานในด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในการทำงานและวัดประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โดยใช้ KPI ตามหลักขององค์กรเพื่อผลักดันการดำเนินงานของผู้ให้บริการมุ่งสู่เป้าหมายที่วางไว้ นำทฤษฎีเหล่านี้มาประยุกต์ใช้และศึกษาความสัมพันธ์ต่อความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง”ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจเนอเรชันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. จัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำหน้าที่นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินในระดับ Corporate หรือกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ (อ้างอิงข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ณ.วันที่ 30 พฤษภาคม 2563)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานขายที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในสำนักงานใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยมีทั้งหมด 509 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane 1973 (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

N แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม 509 คน

e แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = .05

แทนค่าในสูตรดังนี้

$$n = \frac{509}{1 + (509 \times 0.05)^2}$$

= 223.98 หรือ 224 คน

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 224 คน

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการการสุ่มอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) มีวิธีการจับฉลาก (Lottery) และการ ใช้ตารางเลขสุ่ม(Random Table) การจับฉลากทำได้โดยการเขียนชื่อรหัสพนักงานขายทั้งหมด 509 คน มาทำฉลากแล้ว หยิบจนครบตามจำนวนที่ต้องการ วิธีการหยิบบะหยิบครั้งเดียวให้ครบ 224 คน

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในงานวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ ลักษณะการทำงานเป็นทีม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Questions) ให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียว ได้แก่

ข้อที่ 1 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยใช้มาตรฐานการจัดกลุ่มอายุตาม Standard International Age Classification ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่ม 10 ปีเป็นหลักในการแบ่งความกว้างของช่วงอายุ และเพื่อให้ได้คำตอบที่มีคุณภาพจึงขอเริ่มแจกแบบสอบถามตั้งแต่อายุ 20 ปีขึ้นไป ดังนี้

1. อายุน้อยกว่า 25 ปี (Generation Z)
2. อายุอยู่ในช่วง 25 – 40 ปี (Generation Y)
3. อายุอยู่ในช่วง 41 – 55 ปี (Generation X)
4. อายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป (Baby Boomer)

ข้อที่ 2 ประสบการณ์การทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก ดังนี้

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
2. มากกว่า 3 ปี – ไม่เกิน 5 ปี
3. มากกว่า 5 ปี – ไม่เกิน 10 ปี
4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) กำหนดรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากข้อมูลฐานเงินเดือนขั้นต่ำของตำแหน่งพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้เป็นคือ 25,000 บาทต่อเดือน ผู้วิจัยจึงขอเริ่มต้นจากช่วงแรกเป็นน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท
2. รายได้อยู่ในช่วง 25,001 – 45,000 บาท
3. รายได้อยู่ในช่วง 45,001 - 55,000 บาท
4. รายได้ตั้งแต่ 55,001 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและความขัดแย้งกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปลผลในแต่ละช่วง ประกอบด้วย

ตาราง 1 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
ปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) ผู้วิจัยใช้สูตรสำหรับการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นแต่ละชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและความขัดแย้งกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้

ตาราง 2 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถาม

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21 - 5.00	ความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	ความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	ความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	ความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผลผลิตของงาน และความพึงพอใจของสมาชิก โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวมจำนวน 5 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปลผลในแต่ละช่วง ประกอบด้วย

ตาราง 3 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
ปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) ผู้วิจัยใช้สูตรสำหรับการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นแต่ละชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผลผลิตของงาน และความพึงพอใจของสมาชิก สามารถแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้

ตาราง 4 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถาม

ค่าคะแนน	การแปลความหมาย
เฉลี่ย	

ตาราง 4 (ต่อ)

4.21 - 5.00	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือขึ้นที่ 1

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อสร้างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกัน
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ลักษณะการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพในการทำงาน
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการสารนิพนธ์
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และการใช้สำนวนภาษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α -Coefficient) สูตรของครอนบัค (Cronbach) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าอัลฟ่าที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่

ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงโดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.7 โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น ซึ่งใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.946 หมายความว่ามีความเชื่อมั่นสูง และหากพิจารณารายด้านได้ จะผลดังนี้

1.ลักษณะของการทำงานเป็นทีมโดยรวม	0.928
2.วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ	0.969
3.การเปิดเผยและการเผชิญหน้า	0.935
4.การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน	0.933
5.ความร่วมมือและความขัดแย้ง	0.933
6.กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ	0.932
7.ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม	0.934
8.ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวม	0.943

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลทำการศึกษออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 224 ชุด

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร เอกสารงานวิจัยต่างๆ และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก โดยคัดเลือกเฉพาะที่สมบูรณ์เท่านั้น

2. ทำการลงรหัสข้อมูล (Coding) โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามตัวแปรที่ทำการศึกษา และนำข้อมูลบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการหาความถี่ (Frequency) และ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผย และการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวมจำนวน 19 ข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.3 การวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวมจำนวน 8 ข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.4 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent sample t-test, One-way analysis of variance, สถิติ Brown-Forsythe และสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.4.1 สมมติฐานที่ 1. พนักงานขายที่มี อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-way analysis of variance, สถิติ Independent t-test และสถิติ Brown-Forsythe (B)

4.4.2 สมมติฐานที่ 2 ลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มจะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และ

ความหมายของข้อมูลที่ใช้ในวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ลักษณะการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร นำมาวิเคราะห์ด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.1.1 การหาร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

F แทน ความถี่ของคะแนน

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง (Standard Deviation)

$\sum x^2$ แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum x)^2$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

5.2 สถิติที่ใช้ทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \text{variance}}{1 + (k-1) \overline{\text{covariance}} / \text{variance}}$$

เมื่อ α แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของค่าถาม

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ประกอบด้วย

5.3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยมีสูตรในการหาค่า t ดังนี้

กรณีที่ $S_1^2 = S_2^2$

สูตร
$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ Degree of freedom (df) = $n_1 + n_2 - 2$

กรณีที่ $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่ Degree of freedom (df) =
$$\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1-1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2-1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

n_1 แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

5.3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance)

ใช้ค่า F-Ratio กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน มีสูตรดังนี้

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

แหล่งความ แปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>
ระหว่างกลุ่ม (B)	<i>k</i> -1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม (W)	<i>n</i> - <i>k</i>	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{k-1}$	
รวม (T)	<i>n</i> - 1	$SS_{(T)}$		

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ *F* แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน *F*-distribution

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (*k*-1 และภายในกลุ่ม (*n* - *k*)

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

$SS_{(B)}$ แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between sum of square)

$SS_{(W)}$ แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within sum of square)

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)

n - *k* แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (Within degree of freedom)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD)

$$LSD = t_{\frac{1-\alpha}{2}; N-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right]}$$

โดยที่ $N_i - N_j$

$$df = n - k$$

โดยที่ $n_1 = n_j$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i และ j

$t_{\frac{1-\alpha}{2}; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม $= n - k$

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(w)}$)

n_1 แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

5.3.3 สถิติ Brown-Forsythe (B) คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}} \quad \text{โดยค่า} \quad MS_{(W)} = \sum_{i=1}^k \left[1 - \frac{n_i}{N} \right] S_i^2$$

เมื่อ β แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ Brown-Forsythe

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Group)

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within groups) สำหรับ Brown-Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

N_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

N แทน ขนาดของประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS_{(w)} \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within groups) สำหรับ Brown-Forsythe
	$\bar{x}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง i
	$\bar{x}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง j
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างกลุ่มที่ j

5.3.4 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ k ตัว ($X_1, X_2, \dots, X_k$) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y โดยที่ความสัมพันธ์อยู่ในรูปเชิงเส้น จะได้สมการถดถอยเชิงซ้อนซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Y และ ($X_1, X_2, \dots, X_k$) ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

โดยกำหนดให้

β_0 แทน ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ แทน สัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน

β_i แทน ค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่

จะตรวจสอบปัญหา Autocorrelation

สามารถตรวจสอบได้โดยการคำนวณหา Durbin-Watson statistic ที่สูตร

$$d = \frac{\sum (e_t - e_{t-1})^2}{\sum e_t^2}$$

หาก $d > d_U$ แสดงว่าเราไม่มีปัญหา autocorrelation

$d_L < d < d_U$ แสดงว่า ผลการทดสอบยังกำกวม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัยเรื่อง "ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจเนอเรชั่นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร" ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
F-prob	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง One-Way ANOVA)
F-ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
LSD	แทน	Least Significant Difference
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีม 6 ประการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานขายที่มี อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 6 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
อายุน้อยกว่า 25 ปี (Generation Z)	6	2.70
อยู่ในช่วง 25 – 40 ปี (Generation Y)	148	66.10
อยู่ในช่วง 41 – 55 ปี (Generation X)	67	29.90
ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป (Baby boomer)	3	1.30
รวม	224	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 224 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุช่วง 25 – 40 ปี (Generation Y) จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 66.10 รองลงมา คือ อายุช่วง 41 – 55 ปี (Generation X) จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 อายุ น้อยกว่า 25 ปี (Generation Z) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และ อายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป (Baby boomer) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อมูลที่น้อยออกแล้วทำการวิเคราะห์ใหม่เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 7 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
อายุช่วง 25 – 40 ปี (Generation Y)	145	67.40
อายุช่วง 41 – 55 ปี (Generation X)	70	32.60
รวม	215	100.00

จากตาราง 7 พบว่า ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 215 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุช่วง 25 – 40 ปี (Generation Y) จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 รองลงมา คือ อายุช่วง 41 – 55 ปี (Generation X) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 ตามลำดับ

ตาราง 8 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสบการณ์การทำงาน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
--------------------	--------------	--------

ตาราง 8 (ต่อ)

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	36	16.70
มากกว่า 3 ปี – ไม่เกิน 5 ปี	44	20.50
มากกว่า 5 ปี – ไม่เกิน 10 ปี	53	24.70
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	82	38.10
รวม	215	100.00

จากตาราง 8 พบว่า ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 215 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมา คือ มากกว่า 5 ปี – ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 3 ปี – ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

ตาราง 9 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	115	53.50
25,001 - 45,000 บาท	51	23.70
45,001 - 55,000 บาท	20	9.30
55,001 บาท ขึ้นไป	29	13.50
รวม	215	100.00

จากตาราง 9 พบว่า ข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 215 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา คือ 25,001 - 45,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 รายได้ 55,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 รายได้ 45,001 - 55,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

ตาราง 10 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	7.90
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	159	74.00
สูงกว่าปริญญาตรี	39	18.10
รวม	215	100.00

จากตาราง 10 พบว่า ข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 215 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษاپริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 และต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีม

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม

ลักษณะการทำงานเป็นทีม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ	3.69	1.04353	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

การเปิดเผยและการเผชิญหน้า	4.15	0.86091	มาก
การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน	4.20	0.83753	มาก
ความร่วมมือและความขัดแย้ง	4.17	0.80740	มาก
กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ	4.12	0.85082	มาก
ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม	4.27	0.80367	มากที่สุด
ลักษณะการทำงานเป็นทีมโดยรวม	4.11	0.73795	มาก

จากตาราง 6 การวิเคราะห์ลักษณะการทำงานเป็นทีมโดยรวม พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและความขัดแย้ง การเปิดเผยและการเผชิญหน้า กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.17 4.15 4.12 และ 3.69

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ

ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และเป้าหมายที่ยอมรับ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ทราบวัตถุประสงค์ของทีม มีการสื่อสารเป็นลาย ลักษณะอักษร อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.49	1.39717	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

2. มีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและ วัตถุประสงค์ร่วมกันกับทีม	3.52	1.36308	มาก
3. เป้าหมายที่ทีมกำหนดนั้น สามารถปฏิบัติได้จริง	4.06	1.02558	มาก
ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และเป้าหมายที่ยอมรับโดยรวม	3.69	1.04353	มาก

จากตาราง 12 การวิเคราะห์ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ โดยรวมพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เป้าหมายที่ทีมกำหนดนั้น สามารถปฏิบัติได้จริง มีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ร่วมกันกับทีม ทราบวัตถุประสงค์ของทีม มีการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 3.52 และ 3.49 ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้า

ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านการเปิดเผยและการ เผชิญหน้า	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. สามารถจัดการกับปัญหาได้เป็นอย่างดีเมื่อเกิดการ เผชิญหน้ากันกับสมาชิกในทีม	4.18	0.87522	มาก
5. กล้าแสดงความคิดเห็นกับสมาชิกในทีมอย่าง ตรงไปตรงมา	4.19	0.97918	มาก
6. มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเปิดเผย	4.09	0.95247	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านการเปิดเผยและการ เผชิญหน้าโดยรวม	4.15	0.86091	มาก
---	------	---------	-----

จากตาราง 13 การวิเคราะห์ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้าโดยรวม พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถจัดการกับปัญหาได้เป็นอย่างดีเมื่อเกิดการเผชิญหน้ากันกับสมาชิกในทีม กล่าวแสดงความคิดเห็นกับสมาชิกในทีมอย่างตรงไปตรงมา มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเปิดเผย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 4.18 และ 4.09 ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน

ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจ ต่อกัน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
7. มีความไว้วางใจต่อสมาชิกในทีม	4.18	0.92202	มาก
8. มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นต่อสมาชิกในทีม	4.18	0.97290	มาก
9. สามารถช่วยเหลือและสนับสนุนกันในการทำงานของสมาชิกใน ทีมได้เป็นอย่างดี	4.23	0.90920	มากที่สุด
10. เมื่อมีปัญหา ท่านสามารถได้รับการช่วยเหลือ และการ สนับสนุนจากสมาชิกในทีมงานของเป็นอย่างดี	4.20	0.91815	มาก
ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจ ต่อกันโดยรวม	4.20	0.83753	มาก

จากตาราง 14 การวิเคราะห์ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถช่วยเหลือและสนับสนุนกันในการทำงานของสมาชิกในทีมได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เมื่อท่านมีปัญหา สามารถได้รับการช่วยเหลือ และการสนับสนุนจากสมาชิกในทีมงานของเป็นอย่างดี มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นต่อสมาชิกในทีม ท่านมีความไว้วางใจต่อสมาชิกในทีม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.18 และ 4.18 ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง

ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
11. ได้รับการยอมรับจากสมาชิกในทีมได้เป็นอย่างดี	4.16	0.85372	มาก
12. ให้ความร่วมมือในการทำงาน แบ่งปันทักษะ และประสบการณ์การขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารในทีมอยู่เสมอ	4.21	0.89693	มากที่สุด
13. สามารถรวบรวมความคิดเห็นและสามารถใช้ความคิดเห็นที่เกิดจากการขัดแย้งของสมาชิกในทีมให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมาก	4.14	0.91006	มาก
ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านความร่วมมือและความขัดแย้งโดยรวม	4.17	0.80740	มาก

จากตาราง 15 การวิเคราะห์ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้ความร่วมมือในการทำงาน แบ่งปันทักษะ และประสบการณ์การขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารในทีมอยู่เสมอ ได้รับการยอมรับจากสมาชิกในทีมได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถรวบรวมความคิดเห็นและสามารถใช้ความคิดเห็นที่เกิดจากการขัดแย้งของสมาชิกในทีมให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ 4.14 ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านกระบวนการทำงานและการตัดสินใจ

ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านกระบวนการทำงานและการตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
14. มีกระบวนการตัดสินใจกับงานที่ทำอย่างชัดเจน	4.20	0.93828	มาก
15. มีส่วนร่วมในทีมในการตัดสินใจทุกเรื่องที่เกี่ยวข้อง	4.07	0.90381	มาก
16. สามารถทำกระบวนการทำงานในทีมให้เป็นไปตามข้อกำหนดได้อย่างราบรื่นและสามารถแก้ปัญหาได้เป็นไปตามขั้นตอนของธนาคาร	4.09	0.93466	มาก
ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านกระบวนการทำงานและการตัดสินใจโดยรวม	4.12	0.85082	มาก

จากตาราง 16 การวิเคราะห์ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านกระบวนการทำงานและการตัดสินใจโดยรวมพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มี

กระบวนการตัดสินใจกับงานที่ทำอย่างชัดเจน สามารถทำกระบวนการทำงานในทีมให้เป็นไปตามข้อกำหนดได้อย่างราบรื่นและสามารถแก้ปัญหาได้เป็นไปตามขั้นตอนของธนาคาร มีส่วนร่วมในทีมในการตัดสินใจทุกเรื่องที่เกี่ยวข้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.09 และ 4.07 ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
17. สนับสนุนการทำงานระหว่างทีมและผลักดันให้เกิดการทำงานร่วมกันภายในทีมให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว	4.21	0.89693	มากที่สุด
18. การกระทำและการตัดสินใจได้รับการสื่อสารและความสร้างเข้าใจต่อสมาชิกในทีม	4.22	0.81411	มากที่สุด
19. มีมิตรภาพที่ดี กับสมาชิกทุกคนในทีม	4.39	0.93023	มากที่สุด
ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มโดยรวม	4.27	0.73795	มากที่สุด

จากตาราง 17 การวิเคราะห์ลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม โดยรวมพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ มีมิตรภาพที่ดี กับสมาชิกทุกคนในทีม การกระทำและการตัดสินใจได้รับการสื่อสาร ความสร้างเข้าใจต่อสมาชิกในทีม และสนับสนุนการทำงานระหว่างทีมและผลักดันให้เกิดการทำงานร่วมกันภายในทีมให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 4.22 และ 4.21

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สามารถนำผลงานของท่านเข้าระบบธนาคารโดยไม่เกิด	3.99	0.89910	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อผิดพลาด (Not Register)			
2. สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อเพื่อธุรกิจของธนาคาร ได้ถูกต้องแม่นยำ และโปร่งใส	4.28	0.93152	มากที่สุด
3. สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบคู่การนำเสนอ ผลิตภัณฑ์อื่นๆของธนาคารได้ถูกต้องแม่นยำและโปร่งใส	4.26	0.91051	มากที่สุด
4. มีการวางแผนการบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้	4.23	0.88313	มากที่สุด
5. สามารถปฏิบัติงานและมีปริมาณงาน เป็นไปตามเป้าหมายที่ ได้กำหนดไว้	4.20	0.81911	มาก
6. มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตาม ลักษณะของงาน	4.25	0.85499	มากที่สุด
7. สามารถนำงานเข้าระบบธนาคารได้ตามกำหนดเวลา	4.20	0.83605	มาก
8. ผลงานการขายผลิตภัณฑ์เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคาร กำหนดไว้	4.19	0.92520	มาก
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	4.20	0.73046	มาก

จากตาราง 18 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อเพื่อธุรกิจของธนาคารได้ถูกต้องแม่นยำ และโปร่งใส สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบคู่การนำเสนอผลิตภัณฑ์อื่นๆของธนาคารได้ถูกต้องแม่นยำและโปร่งใส มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการวางแผนการบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 4.26 4.25 และ 4.23 ตามลำดับ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานและมีปริมาณงาน เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ สามารถนำงานเข้าระบบธนาคารได้ตาม

กำหนดเวลา ผลงานการขายผลิตภัณฑ์เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้ สามารถนำผลงานของท่านเข้าระบบธนาคารโดยไม่เกิดข้อผิดพลาด (Not Register) เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.20 4.19 และ 3.99 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานขายที่มี อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานขายที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานขายที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานขายที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test

ตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์	test for Equality of Variances		
	Levene's	F	Sig.

ตาราง 19 (ต่อ)

อายุ	3.74	0.050*
ประสบการณ์การทำงาน	1.062	0.380
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.215	0.970
ระดับการศึกษา	0.249	0.685

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อายุ ทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.051 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานขายของ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งใน เขตกรุงเทพมหานคร	t-test of Equality of Means				
	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
อายุ					
อายุช่วง 25 – 40 ปี	4.13	0.77587	-2.170*	213	0.031
อายุช่วง 41 – 55 ปี	4.35	0.60228			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ พบว่า

มีค่าความน่าจะเป็น (Prob.) เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 20 พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (Prob.) จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน รายได้ และระดับการศึกษา เท่ากับ 0.380 0.970 และ 0.685 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทุกช่วงประสิทธิภาพการทำงาน รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา มีความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงจะใช้สถิติ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานขายที่มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานขายที่มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานขายที่มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานขายที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานขายที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานขายที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานขายของที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่ม ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาโดยใช้ One way ANOVA

ตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ประสบการณ์การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.348	1.116	2.125	0.098
	ภายในกลุ่ม	211	110.835	0.525		
	รวม	215	114.183			
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.359	0.453	0.847	0.469
	ภายในกลุ่ม	211	112.824	0.535		
	รวม	215	114.183			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.232	0.116	0.216	0.806
	ภายในกลุ่ม	211	113.951	0.538		
	รวม	215	114.183			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า

ประสบการณ์การทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.098 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

รายได้ต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.469 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ระดับการศึกษามีค่า Sig. เท่ากับ 0.806 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

Model		df	Sum of squares	Mean of square	F-Ratio	Sig
1	Regression	6	73.497	12.249	62.623*	0.00*
	Residual	208	40.686	0.196		
	รวม	214	114.183			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 22 พบว่า ความถดถอยพหุคูณลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยเทคนิค Enter มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ ในปัจจัยลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขาย ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ (X1) ด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้า (X2) ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (X3) ความร่วมมือและความขัดแย้ง (X4) กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ (X5) และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (X6) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถสร้าง สมการเชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขาย
กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขต
กรุงเทพมหานคร

	Unstandardized		Standardized			
Model	coefficients		coefficients	t	Sig	
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1.121	0.175		6.396*	0.000	
วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ (X1)	-0.035	0.032	-0.050	-1.099	0.273	
การเปิดเผยและการเผชิญหน้า (X2)	0.133	0.072	0.157	1.841	0.067	
การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (X3)	0.018	0.086	0.021	0.214	0.830	
ความร่วมมือและความขัดแย้ง (X4)	0.018	0.088	0.020	0.205	0.838	
กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ (X5)	0.272	0.088	0.317	3.103*	0.002	
ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (X6)	0.324	0.084	0.356	3.851*	0.000	
r=0.802		Adjusted R2=0.633		R²=0.644		
F=62.62		SE=0.442		Sig=0.000		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 23 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม (Y) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงานและการตัดสินใจ (X5) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม(X6) โดยตัวแปรที่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ

พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 64.4 ($R^2=0.644$) และมีค่า Sig. เท่ากับ .000

สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 61.5

สรุปผลการศึกษา

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในด้านกระบวนการทำงานและการตัดสินใจ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความเห็นในด้านการกระบวนการทำงานและการตัดสินใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารโดยรวม เพิ่มขึ้น 0.272 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความเห็นในประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารโดยรวม เพิ่มขึ้น 0.324 หน่วย

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มี 4 ตัวแปร คือในปัจจัยลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขาย ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ (X1) ด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้า (X2) ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (X3) และด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง (X4)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 24 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
อายุ	Independent Sample t-test	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	One way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประสบการณ์การทำงาน	One way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	One way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานชายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร		
วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐาน
การเปิดเผยและการเผชิญหน้า	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐาน
การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐาน
ความร่วมมือและความขัดแย้ง	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐาน
กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ	Multiple Regression	ยอมรับสมมติฐาน
ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม	Multiple Regression	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่อง “ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจเนอเรชันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงให้การทำงานเป็นทีมของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์ ให้ได้รับการพัฒนาและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถนำไปใช้วางแผนและพัฒนา เพื่อการเสริมสร้างแรงจูงใจให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ ช่วงอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจเนอเรชันที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานขายของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มี อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
2. ลักษณะการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจกัน ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานขายที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในสำนักงานใหญ่ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งโดยทำหน้าที่นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินในระดับ Corporate หรือกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เป็นพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดย ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 224 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 224 ชุด
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร เอกสารงานวิจัยต่างๆ และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวมจำนวน 19 ข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

3. การวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวมจำนวน 8 ข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4. การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent sample t-test, One-way analysis of variance หรือ สถิติ Brown-Forsythe และสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.1 สมมติฐานที่ 1. พนักงานขายที่มี อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-way analysis of variance, สถิติ Independent t-test และสถิติ Brown-Forsythe (B)

4.2 สมมติฐานที่ 2 ลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มจะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจเนอเรชันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 215 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุช่วง 25 – 40 ปี (Generation Y) จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 รองลงมา คือ อายุช่วง 41 – 55 ปี (Generation X) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงาน ผู้ข้อมูลประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 215 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมา คือ มากกว่า 5 ปี – ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 3 ปี – ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา คือ 25,001 - 45,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 รายได้ 55,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และ รายได้ 45,001 - 55,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 215 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 และต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีม

วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เป้าหมายที่ทีมกำหนดนั้น สามารถปฏิบัติได้จริง ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ร่วมกันกับทีม ท่านทราบวัตถุประสงค์ของทีม มีการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 3.52 และ 3.49 ตามลำดับ

การเปิดเผยและการเผชิญหน้า พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านกล้าแสดงความคิดเห็นกับสมาชิกในทีมโดยตรงไปตรงมา ท่านสามารถจัดการกับปัญหาได้เป็นอย่างดีเมื่อเกิดการเผชิญหน้ากันกับสมาชิกในทีม ท่านมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเปิดเผย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 4.18 และ 4.09 ตามลำดับ

การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็น

รายชื่อ พบว่า พนักงานขายมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านสามารถช่วยเหลือและสนับสนุนกันในการทำงานของสมาชิกในทีมได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เมื่อท่านมีปัญหา ท่านสามารถได้รับการช่วยเหลือ และการสนับสนุนจากสมาชิกในทีมงานของเป็นอย่างดี ท่านมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นต่อสมาชิกในทีม ท่านมีความไว้วางใจต่อสมาชิกในทีม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.18 และ 4.18 ตามลำดับ

ความร่วมมือและความขัดแย้ง พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานขายมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้ความร่วมมือในการทำงาน แบ่งปันทักษะ และประสบการณ์การขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารในทีมอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ได้รับการยอมรับจากสมาชิกในทีมได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถรวบรวมความคิดเห็นและสามารถใช้ความคิดเห็นที่เกิดจากการขัดแย้งของสมาชิกในทีมให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ 4.14 ตามลำดับ

กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ท่านมีกระบวนการตัดสินใจกับงานที่ทำอย่างชัดเจน ท่านสามารถทำกระบวนการทำงานในทีมให้เป็นไปตามข้อกำหนดได้อย่างราบรื่นและสามารถแก้ปัญหาได้เป็นไปตามขั้นตอนของธนาคาร ท่านมีส่วนร่วมในทีมในการตัดสินใจทุกเรื่องที่เกี่ยวข้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.09 และ 4.07 ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ท่านมีมิตรภาพที่ดี กับสมาชิกทุกคนในทีม การกระทำและการตัดสินใจของท่านได้รับการสื่อสารและความสร้างเข้าใจต่อสมาชิกในทีม สนับสนุนการทำงานระหว่างทีมและผลักดันให้เกิดการทำงานร่วมกันภายในทีมให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 4.22 และ 4.21 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อเพื่อธุรกิจของธนาคารได้ถูกต้องแม่นยำ และโปร่งใส ท่านสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบคู่การนำเสนอผลิตภัณฑ์อื่นๆของธนาคารได้ถูกต้องแม่นยำและโปร่งใส ท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน ท่านมีการวางแผนการบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 4.26 4.25 และ 4.23 ตามลำดับ พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถนำงานเข้าระบบธนาคารได้ตามกำหนดเวลา สามารถปฏิบัติงานและมีปริมาณงาน เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ผลงานการขายผลิตภัณฑ์เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้ ท่านสามารถนำผลงานของท่านเข้าระบบธนาคารโดยไม่เกิดข้อผิดพลาด (Not Register) เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.20 4.19 และ 3.99 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 4 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานขายของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มี อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่าพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่าพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคาร

พาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่าพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่าพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม (Y) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในปัจจัยบรรยากาสองครุ ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงานและการตัดสินใจ (X5) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม(X6) โดยตัวแปรที่มี ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 61.5 ($R^2=0.615$) และมีค่า Sig. เท่ากับ .000 สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 61.5 ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจนเนอเรชันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1 อายุ พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานขายที่อายุมาก (Generation X) มีการเรียนรู้และการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับการแข่งขันกับพนักงานที่อายุน้อยกว่า (Generation Y) เพราะอายุที่มากกว่าส่วนใหญ่เป็นระดับอาวุโสของทีมและเป็นที่คาดหวังของธนาคารพาณิชย์กลุ่มเหล่านี้จะเข้าใจการวัดผลงานและประสิทธิภาพเป็นอย่างดี ส่งผลให้สอดคล้องกับบทความของภทรียา กลางณรงค์ (ภทรียา กลางณรงค์, 2558) กล่าวว่าไว้ว่าพนักงานขายที่มีผลงานที่ดีจะทราบว่า ควรทำอย่างไรเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้มากกว่าคนอื่น ๆ ทำให้ทุกคนทุกวัย ต่างมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นอยู่กับอายุของพนักงานขายจากในเรื่อง “Unlock Productivity Lesson” โดยอ้างอิงงานวิจัยของ S. M. Daselaar and R. Cabeza (Sander, 2004) ทำการศึกษาเรื่อง “Age-Related Changes in Hemispheric Organization,” ที่พบว่า ไม่จำเป็นเสมอไป ที่ทักษะและความสามารถของคนทำงานที่มีอายุมากขึ้น จะลดลง และถูกจ้างที่มีผลงานดี จะทราบว่า ควรทำอย่างไรเพื่อสร้างความได้เปรียบให้มากกว่าคนอื่นในยุคที่คนทำงานมีอายุเฉลี่ยเพิ่มมากขึ้น

1.2 ประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานขายที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากองค์กรมีการจัดฝึกอบรมจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลอย่างสม่ำเสมอให้กับพนักงานทุกคนทั้งพนักงานขายทั้งรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ เพื่อให้พนักงานขายมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานและผลิตภัณฑ์ของทางธนาคารอย่างถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อป้องกันการกระทำผิดตามกฎหมายระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงองค์กรมีค่านิยมให้พนักงานขายแชร์ประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละคนอยู่เสมอให้ทีม ทำให้พนักงานขายของธนาคารมีความรู้ความสามารถใกล้เคียงกัน ดังนั้นพนักงานขายที่มีประสบการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ (ธนกร กรวัชรเจริญ, 2555) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอริตี้เฮาส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานขายที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานขายทุกช่วงรายได้ต่อเดือนในการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นพนักงานขายแต่ละคนในทีมจะได้รับมอบหมายงานในลักษณะแตกต่างกันไป และทุกคนต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ไม่ว่าจะระดับเงินเดือนเท่าใดก็ตาม การปฏิบัติงานในทีมก็เป็นไปตามภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นสำคัญ อัตราเงินเดือนจึงมิใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญรดา จิตสุรผล (ธัญรดา จิตสุรผล, 2553) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

1.4 ระดับการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานขายที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะงานที่เป็นงานด้านการขายเป็นงานที่ใช้ทักษะเฉพาะในด้านการเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวเป็นหลัก จึงทำให้พนักงานขายระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ผลการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจพร มีเจริญ (เบญจพร มีเจริญ, 2555) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการขายผ่านทางโทรศัพท์ของพนักงานขายทางโทรศัพท์ (Tele-sales) ของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานขายทางโทรศัพท์ที่ทำยอดขายได้ถึงเป้า แต่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานขายทางโทรศัพท์ที่ทำยอดขายได้ไม่ถึงเป้า เกิดจากประสิทธิภาพของระบบงานที่มีความซับซ้อนมากเกินไป

2. ลักษณะการทำงานเป็นทีม

2.1 วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ

ทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อทีมงานมีไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างชัดเจน ทำให้สมาชิกไม่สามารถทำงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพเพราะถ้าหากสมาชิกในทีมไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบรวมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันและไม่เขียนให้เป็นลายลักษณ์อักษรก็จะส่งผลให้สมาชิกไม่รู้สึกรู้สึกรับผิดชอบในงานนั้นๆ ทำให้งานหรือผลลัพธ์ที่ออกมาไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงเพ็ญ หงส์อุปถัมภ์ไชย์ (พวงเพ็ญ หงส์อุปถัมภ์ไชย์, 2540) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมงานของกลุ่มควบคุมคุณภาพของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร” พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมไม่ได้ขึ้นอยู่กับ 4 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ เป้าหมาย บทบาท กระบวนการ และความสัมพันธ์ระหว่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

2.2 การเปิดเผยและการเผชิญหน้า ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อทีมงานเป็นทีมที่ไม่สามารถจัดการกับปัญหาการเผชิญหน้ากัน สมาชิกในทีมไม่กล้าแสดงความคิดเห็นโดยตรงไปตรงมาและไม่สามารถทำให้สมาชิกเปิดเผยต่อกันส่งผลให้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไข จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมมิกา วิบูลย์อุทัย (อัมมิกา วิบูลย์อุทัย, 2549) ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด”

2.3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการที่ทีมพัฒนามาจนกระทั่งสมาชิกเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันแล้วอาจยังน้อยเกินไปที่จะทำงานให้สำเร็จได้ ทีมต้องพัฒนาไปสู่ขั้นของการร่วมมือร่วมใจ ความผูกพันและตั้งใจที่จะทำให้สำเร็จ (ความเหนียวแน่นในทีม) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศยามล เอกะกุลนันต์ (ศยามล เอกะกุลนันต์, 2550) ทำการศึกษาเรื่อง “สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกทีมและกระบวนการทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์”

2.4 ความร่วมมือและความขัดแย้ง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อสมาชิกในทีมไม่ช่วยเหลือกันทำงานและทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีม ไม่มีการแบ่งปัน ประสบการณ์ และข้อมูลในการทำงานระหว่างสมาชิก ทำให้การทำงานในทีมไม่เกิดการพัฒนาและไม่มีความสามารถในการที่จะแข่งขัน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีทศน์ โชคไพบูลย์ (ปรีทศน์ โชคไพบูลย์, 2548) ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกาจัดการความขัดแย้งการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมงาน”

2.5 กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีกระบวนการทำงานและการตัดสินใจมีผลในทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อสมาชิกในทีมงานมีกระบวนการตัดสินใจที่มีความชัดเจนและมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นจะช่วยให้ทีมสามารถแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างราบรื่น จึงทำให้ประสิทธิภาพของทีมงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาสิณี อภาศิริกุล (สุธาสิณี อภาศิริกุล, 2556) ทำการศึกษาเรื่อง “ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลของทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร”

2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากสมาชิกในทีมงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีจะมีการสนับสนุนการทำงานระหว่างทีมและผลักดันการทำงานร่วมกัน สามารถช่วยให้การกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ สมาชิกในทีมสามารถเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่น และพยายามนำความคิดเห็นของผู้อื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน จึงทำให้ประสิทธิภาพของทีมงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาสิณี อภาศิริกุล (สุธาสิณี อภาศิริกุล, 2556) ทำการศึกษาเรื่อง “ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลของทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร”

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ผลจากการวิจัย ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจเนอเรชันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของทีมงานผู้วิจัยเห็นว่าในการทำงานเป็นทีมควรให้มีการผสมพนักงานที่อยู่ใน Generation X คือช่วงอายุ 41 – 55 ปี เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานซึ่งกลุ่มคนที่มีอายุในช่วงดังกล่าวจะมีความรับผิดชอบ เพื่อที่จะได้นำความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ จากพนักงานขายอาวุโสมาเพิ่มประสิทธิภาพของทีม เนื่องจากพนักงานขายที่มีอายุในช่วงดังกล่าว มักจะมีประสบการณ์ แนวทางในการทำงาน และความรับผิดชอบสูง ซึ่งจะช่วยให้เป็นแบบอย่างและช่วยเพิ่มทักษะให้กับพนักงานที่อายุน้อยกว่าเรียนรู้และเอาเป็นแบบอย่างเพื่อช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมดียิ่งขึ้นตามหลักการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติ

2. ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีม 2 ด้าน ได้แก่ กระบวนการการทำงาน และการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นเพื่อประสิทธิภาพทีมงานที่เพิ่มมากขึ้น ควรสนับสนุนและให้ความสำคัญกับลักษณะการทำงานเป็นทีมทั้ง 2 ด้านดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการทำงานและการตัดสินใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในการทำงาน ผู้บริหารควรมีการพัฒนาให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในทีมในการตัดสินใจทุกเรื่องที่เกี่ยวข้อง และสมาชิกทุกคนสามารถทำกระบวนการทำงานในทีมให้เป็นไปตามข้อกำหนดได้อย่างราบรื่นและสามารถแก้ปัญหาได้เป็นไปตามขั้นตอนของธนาคาร รวมถึงให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาด้านกระบวนการคิดการตัดสินใจให้ทีมงานมีกระบวนการตัดสินใจที่มีความชัดเจนและมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดโดยไม่สร้างความขัดแย้งอย่างสม่ำเสมอ

2.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในการทำงาน ผู้บริหารควรสนับสนุนการทำงานระหว่างทีมและผลักดันให้เกิดการทำงานร่วมกันภายในทีมให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ให้ได้รับการสื่อสารและความสร้างเข้าใจต่อสมาชิกในทีมอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว รวมถึงเสนอให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ เช่น การส่งเสริมพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มโดยการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวประจำปีของบริษัท (Company outing trip) อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพัฒนาไปในทางที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการวิจัยเรื่อง ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจเนอเรชันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านการกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ส่งผลกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานขายในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาค้นคว้าในด้านการกระบวนการการทำงานหรืออบรมพัฒนาพนักงานขายที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนากระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ให้พัฒนาได้ดียิ่งขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่าปัจจุบันกลุ่มคนอายุช่วง 41 – 55 ปี (Generation X) มีผลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยจึงอยากเน้นให้ศึกษาในด้านการพัฒนาและดูแล พนักงานขาย

ในช่วงอายุ 41 – 55 ปี (Generation X) ให้มีความรักและผูกพันเพื่อที่สามารถอยู่กับองค์กรได้อย่างยั่งยืนอย่างเหมาะสม

3. จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครที่ทำหน้าที่นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินในระดับ Corporate หรือกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างให้ งานวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ บริษัทของรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานราชการ เป็นต้น



บรรณานุกรม

Carr, D. (1995). *Best practices in reengineering: what works and what doesn't in the reengineering process*. New York: McGraw-Hill Companies.

Francis, D. (1979). *Improving work groups, a practical manual for team building*. California: University Associates.

Mayo, E. (2004). *The human problems of an industrial civilization*: Routledge.

Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management*. Illinois: Richard D. Irwin.

Robey, D. (1982). *Organization development: Progress and perspectives*: Prentice Hall.

Sander, D. (2004). *Age-Related Changes in Hemispheric Organization*. Oxford University, New York.

Woodcock, M., & Francis, D. (1994). *Teambuilding strategy*: Gower Publishing Company.

Yamane, T. (1973). *Statistics. An introductory analysis*.: Harper & Row, 1973.

กิตติมา สุรสนธิ. (2541). *ความรู้ทางการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2546). *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (ครั้งที่ 2 ed.)*. กรุงเทพฯ: ธรรมกลการพิมพ์.

ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ. (2552). *การสร้างความสุขในการทำงาน*. กรุงเทพฯ.

दनัย เทียนพุด. (2546). *ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ไทยเจริญการพิมพ์.

ทองประเสริฐ ใจตรง. (2550). *การพัฒนาการทำงานเป็นทีมของสำนักงานสาธารณสุขมุกดาหาร*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี,

ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอริตี้เฮาส์ จำกัด*. มหาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,

ธัญธาดา จิตสุผล. (2553). *แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,

- เบญจพร มีเจริญ. (2555). ประสิทธิภาพการขายผ่านทางโทรศัพท์ของพนักงานขายทางโทรศัพท์ (Tele-sales). มหาวิทยาลัยบูรพา,
- ปรีทัศน์ โชคไพบูลย์. (2548). พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง การพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมงาน. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544). จิตวิทยาบริหารงานบุคคล.
- ปิยนุช รัตนกุล. (2553). ระบบการบริหารค่าตอบแทนตามผลปฏิบัติงาน. มหาวิทยาลัยมหิดล,
- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. (2539). การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 3 ed.). กรุงเทพฯ: ปรกาศพริก.
- พรสรัญ รุ่งเจริญกิจกุล. (2542). การบริหารความเสี่ยง.
- พวงเพ็ญ หงส์อุปถัมภ์ไชย์. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมงานกลุ่มควบคุมคุณภาพของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคม อุตสาหกรรมนวนคร. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,
- พัฒนาศ คดีพิศาล. (2553). ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ภัทรียา กลางณรงค์. (2558). Unlock Productivity Lesson. Retrieved from <https://www.ftpi.or.th/2015/6189>
- วันวิสาข์ เกิดผล. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ศยามล เอกะกุลานันต์. (2550). สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกทีม และกระบวนการทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมงานข้ามสายงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 14(01).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- สันติ บางอ้อ. (2541). การบริหารทีมงานสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุธาสนี อาภาศิริกุล. (2556). ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร.
- สุนทร จตุรพิชพร. (2546). การศึกษาการทำงานเป็นทีมโดยใช้กิจกรรม 5ส.ในการบริหารงาน อาคาร

สถานที่ของโรงเรียนบ้านหยองหัวหมู อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, อุดรธานี.

สุนันทา เลาหนันท์. (2542). การสร้างทีมงาน. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้าน
สมเด็จพระเจ้าพระยา.

อรุณ บริรักษ์. (2547). การบริหารการจัดการคลังสินค้าในประเทศไทย

อัมภิกา วิบูลย์อุทัย. (2549). ประสิทธิภาพของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต
จำกัด. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

อำนวย มีสมทรัพย์. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับการบริหารงาน
วิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

อำนาจ ธีระวนิช. (2550). การจัดการยุคใหม่. นนทบุรี: มาเธอร์ บอส แพคเกจจิ้ง.





แบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานเป็นทีมแบบต่างเจนเนอเรชั่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีม
แบบต่างเจนเนอเรชั่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์
แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีม 6 ประการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทธนาคารในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และตอบให้ตรงกับสภาพ
ความเป็นจริงที่สุด ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ จะนำเสนอในภาพรวม ไม่มี
ผลกระทบใดๆ ต่อ การประกอบอาชีพของท่าน และนำข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง () ที่ตรงกับความจริงของท่านเพียงคำตอบเดียว

1. อายุ

- () อายุต่ำกว่า 25 ปี (Generation Z)
- () อายุอยู่ในช่วง 25 – 40 ปี (Generation Y)
- () อายุอยู่ในช่วง 41 – 55 ปี (Generation X)
- () อายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป (Baby Boomer)

2. ประสบการณ์การทำงาน

- () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
- () มากกว่า 3 ปี – ไม่เกิน 5 ปี
- () มากกว่า 5 ปี – ไม่เกิน 10 ปี
- () มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท
- () รายได้อยู่ในช่วง 25,001 – 45,000 บาท
- () รายได้อยู่ในช่วง 45,001 - 55,000 บาท
- () รายได้ตั้งแต่ 55,001 บาท ขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี
- () ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
- () สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ลักษณะการทำงานเป็นทีม 6 ประการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงของท่านเพียงคำตอบเดียว

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ลักษณะการทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
2.1 วัดอุปกรณ์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ (ผลงาน)					
1. ท่านทราบวัตถุประสงค์ของทีม มีการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
2. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ร่วมกันกับทีม					
3. เป้าหมายที่ทีมกำหนดนั้น สามารถปฏิบัติได้จริง					
2.2 การเปิดเผยและการเผชิญหน้า					
4. ท่านสามารถจัดการกับปัญหาได้เป็นอย่างดีเมื่อเกิดการเผชิญหน้ากันกับสมาชิกในทีม					
5. ท่านกล้าแสดงความคิดเห็นกับสมาชิกในทีมอย่างตรงไปตรงมา					
6. ท่านมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเปิดเผย					
2.3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน					
7. ท่านมีความไว้วางใจต่อสมาชิกในทีม					
8. ท่านมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นต่อสมาชิกในทีม					
9. ท่านสามารถช่วยเหลือและสนับสนุนกันในการทำงานของสมาชิกในทีมได้					

เป็นอย่างดี					
10. เมื่อท่านมีปัญหา ท่านสามารถได้รับการช่วยเหลือ และการสนับสนุนจากสมาชิกในทีมงานของเป็นอย่างดี					
2.4 ความร่วมมือและความขัดแย้ง					
11. ท่านได้รับการยอมรับจากสมาชิกในทีมได้เป็นอย่างดี					
12. ท่านให้ความร่วมมือในการทำงาน แบ่งปันทักษะ และประสบการณ์การขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารในทีมอยู่เสมอ					
13. ท่านสามารถรวบรวมความคิดเห็นและสามารถใช้ความคิดเห็นที่เกิดจากการขัดแย้งของสมาชิกในทีมให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมาก					
2.5 กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ					
14. ท่านมีกระบวนการตัดสินใจกับงานที่ทำอย่างชัดเจน					
15. ท่านมีส่วนร่วมในทีมในการตัดสินใจทุกเรื่องที่เกี่ยวข้อง					
16. ท่านสามารถทำกระบวนการทำงานในทีมให้เป็นไปตามข้อกำหนดได้อย่างราบรื่นและสามารถแก้ปัญหาได้เป็นไปตามขั้นตอนของธนาคาร					
2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม					
17. ท่านสนับสนุนการทำงานระหว่างทีมและผลักดันให้เกิดการทำงานร่วมกันภายในทีมให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว					
18. การกระทำและการตัดสินใจของท่านได้รับการสื่อสารและความสร้างเข้าใจต่อสมาชิกในทีม					
19. ท่านมีมิตรภาพที่ดีกับสมาชิกทุกคนในทีม					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

กรุณาใส่เครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงของท่านเพียงคำตอบเดียว

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านสามารถนำผลงานของท่านเข้าระบบธนาคารโดยไม่เกิดข้อผิดพลาด (Not Register)					
2. ท่านสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อเพื่อธุรกิจของธนาคารได้ถูกต้องแม่นยำ และโปร่งใส					
3. ท่านสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบคู่การนำเสนอผลิตภัณฑ์อื่นๆของธนาคารได้ถูกต้องแม่นยำและโปร่งใส					
4. ท่านมีการวางแผนการบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานและมีปริมาณงาน เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้					
6. ท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน					
7. ท่านสามารถนำงานเข้าระบบธนาคารได้ตามกำหนดเวลา					
8. ผลงานการขายผลิตภัณฑ์เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นาย วรธรศน์ สาระคุณ
วัน เดือน ปี เกิด	22 กันยายน 2523
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	พ.ศ. 2551 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

