

เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
พันธุ์ศักดิ์ จันทรแก้ว

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2545

เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
พันธศักดิ์ จันทร์แก้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2545

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของทีม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ซึ่งเป็นพนักงานประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่จำนวน 292 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่าห้าระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และทำการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Tukey – Kramer Test ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด มีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการตัดสินใจเกิดขึ้นบนพื้นฐานของความเข้าใจและการตกลงใจร่วมกันของสมาชิก อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก และสมาชิกในทีมสามารถเสนอความเห็นให้ลองเปลี่ยนวิธีการทำงาน หรือปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ส่วนในข้อ ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีมทำให้ความคล่องตัวในการทำงานลดลง อยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานชายและหญิงมีเจตคติต่อการทำงานทีมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานทีมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ATTITUDE TEAMWORK OF JAY MART CO.,LTD.'S EMPLOYEE

AN ABSTRACT

BY

MR. PUNSAK JUNKEAW

Presented in partial fulfillment of the requirements for the

Master of Education degree in Business Education

At Srinakarinwirot University

May 2002

The study aimed to investigate and compare the attitude towards teamwork among groups of Jay Mart Company, Ltd.'s staffs classified by gender, age, marital status, work experiences, and team size.

The sample studied consisted of 292 Jay Mart Company, Ltd.'s employee belonging to the head office of the company. The instrument used to collect data was the questionnaire with a five-level rating scale. The data was analyzed by applying the percentage, arithmetic means, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and then tested the means in pairs by using Tukey – Kramer Test.

The research findings were as follows:

1. Regarding the whole, the employee of Jay Mart Company, Ltd. possessed attitude towards teamwork at “much” level. When each item was considered, “the decision making should be based on staffs’s mutual understanding and mutual deciding” was the item ranked as the highest of the “very much” level, whilst the item of “a member of teamwork is able to propose his/her view for changing method to a better working or developing a better way of operating” was rated as the highest rank of the “much” level. With respects to the item of “teamwork decreases the flexibility in working” was rated as intermediate level.

2. With regards to Jay Mart Company, Ltd.'s employee classified by gender, there were no significant differences between male and female employee's attitude towards teamwork.

3. With regards to the employee of Jay Mart Company, Ltd. classified by age, significant differences of attitude towards teamwork were found among age groups at .05 level.

4. As far as marital status of Jay Mart Company, Ltd.'s employee was concerned, there were no significant differences among marital status groups.

5. Regarding Jay Mart Company, Ltd.'s employee classified by work experiences, significant differences of attitude towards teamwork were not found among work experience groups of employee.

เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
พันธุ์ศักดิ์ จันทรแก้ว

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2545
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลืมไทย)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลืมไทย)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ เมษายน พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทย กรรมการ และรองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ชวลิต รวยอาจิน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระวีวรรณ พันธุ์พานิช และนายวิบูลย์ เรืองเกรียงสิน เป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการ สร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือ ทำให้การวิจัยครั้งนี้ลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบคุณพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ทุกคน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าของผลงานทุกท่านที่อ้างอิงไว้ในบรรณานุกรม เพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน รวมทั้งผู้ให้ความช่วยเหลืออีกหลายท่านที่มีได้เอื้อนาม ณ ที่นี้ ที่ได้แสดงความห่วงใย ให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน แก่ผู้วิจัยในการทำวิจัยครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอโน้มราลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ และเป็นกำลังใจตลอดมา

พันธศักดิ์ จันทรแก้ว

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ประวัติความเป็นมาและ โครงสร้างกลุ่มบริษัท เจ มาร์ท	7
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ	11
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1 ความแตกต่างระหว่างกลุ่มกับทีม.....	23
2 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของทีม.....	46
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม.....	47
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท เจ มาร์ท จำกัด เป็นรายข้อ.....	48
5 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม จำแนกตามเพศ	51
6 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม จำแนกตามอายุ.....	52
7 ทดสอบความแตกต่างของเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	52
8 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	53
9 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม จำแนกประสบการณ์การทำงาน	54
10 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม จำแนกตามขนาดของทีม.....	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	55
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	55
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	55
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	56
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	56
วิธีวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	56
อภิปรายผล.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	66
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	75

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	แผนผังโครงสร้างผู้บริหารองค์กร.....	10
---	-------------------------------------	----

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในการแสดงให้ผู้อื่นทราบว่าตนเป็นสมาชิกของคนกลุ่มใด การเข้ากลุ่มจะจำแนกโดยภาษาที่ใช้ ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมที่ยึดถือปฏิบัติหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ เป็นความสนใจร่วมกัน ดังนั้น จึงพบได้ว่ามนุษย์มักจะอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นพวกและเมื่อรวมกลุ่มกันแล้วต่างก็จะช่วยกันทำงาน ช่วยกันแสวงหาหนทางที่จะจัดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ อันจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มดำรงอยู่ได้อย่างมีความสุข มีความมั่นคงและปลอดภัย เมื่อความต้องการในระดับหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ย่อมปรารถนาที่จะมีชีวิตและความเป็นอยู่ในระดับที่ดีกว่าและดียิ่ง ๆ ขึ้นไปอีก และด้วยค่านิยมที่กล่าวมานี้มนุษย์จึงต้องศึกษา ต้องค้นหาวิธีการที่จะปรับหรือเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม หรือใช้ทรัพยากรที่มีอยู่แล้ว หรือที่ผ่านมาให้เกิดประโยชน์ และสนองความสามารถอื่น ๆ งานหลายประเภทไม่ว่าจะดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยคนเดียวได้เพราะเป็นงานใหญ่ ต้องการผู้รู้หลายสาขา ดังนั้นองค์การทุกองค์การจึงได้สร้างทีมงานขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อองค์การ ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อผู้ปฏิบัติงานเอง (นภคล ลิ้มสุรัตน์. 2529)

ดังนั้นบริษัทต้องสร้างบรรยากาศให้พนักงาน เกิดความรู้สึกพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกัน และทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการลงเรือลำเดียวกัน ซึ่งต่างก็ต้องมีเป้าหมายเดียวกัน และกับความต้องการของหน่วยงานที่สังกัดอยู่ ดังที่ ยงยุทธ สารสมบัติ (2535) ได้กล่าวถึง ข้อจำกัดในการพัฒนาทีมประการหนึ่ง คือ ขวัญและกำลังใจที่ต่ำ ความขัดแย้งอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับกลุ่มที่เย็นชา การขาดความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน ต่างคนต่างทำงาน มีปัญหาขัดแย้ง ขาดความเข้าใจในการทำงาน การทำงานไม่มีการประชุม ปรึกษาหารือกัน ไม่มีเวลาเพียงพอเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องช่วยกันพัฒนาทีมงาน เพราะการทำงานเป็นทีมเป็นเทคนิคสำคัญ ที่จะช่วยทำให้หน่วยงานหรือองค์การ ประสบผลสำเร็จในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน เป็นการนำแนวคิดของคนมากกว่า 1 คน มาร่วมกันในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดนวัตกรรมและสิ่งสร้างสรรค์ เป็นการเพิ่มผลกำไรที่ยิ่งใหญ่ มีประสิทธิภาพและคุณภาพ บุคคลจะเกิดความพอใจในการที่จะได้ร่วมแสดงความคิดเห็น มีความรับผิดชอบในงาน และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงาน และยังเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้งานพัฒนา ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมี

ประสิทธิผลเต็มที่ ในสถานการณ์ที่มีทรัพยากรจำกัด (สุชาติ นิมมานนิตย์, 2529) และจะช่วยลดเวลาในการทำงานของคนงานลง ดังนั้นพนักงานบริษัทก็จะมีเวลาว่างเพิ่มมากขึ้น

ซึ่งแนวคิดการบริหารงานขององค์การที่กำลังได้รับความนิยมและนำมาใช้ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันทั้งในองค์กรรัฐและเอกชน คือ การบริหารงานโดยยึดหลักการทำงานร่วมกันเป็นทีม สร้างทีมให้แข็งแกร่งโดยเน้นให้บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญของกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ (นิพนธ์ จิตต์ภักดี, 2538)

บริษัท เจ มาร์ท จำกัด เป็นบริษัทหนึ่งที่จัดจำหน่ายสินค้าโทรศัพท์มือถือทุกระบบเพจเจอร์ และอุปกรณ์มือถือครบถ้วน โดยทำการเปิดสาขาเป็นจำนวน 80 สาขา และ 30 Outlets ทั่วประเทศ ภายใต้การควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดจากสำนักงานใหญ่ ซึ่งพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ถือเป็นบุคลากรสำคัญที่มีบทบาทอย่างยิ่งในการควบคุม กำหนดคุณภาพของสินค้าและบริการที่ดีให้แก่พนักงานประจำสาขา ซึ่งจะให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการต่อไป ทั้งนี้แล้วส่วนสำคัญขึ้นอยู่กับการมีเจตคติที่ดีต่อทีมที่สังกัดอยู่นั่นเอง จากการดำเนินงานที่ผ่านมาทางบริษัทฯ ได้รับข้อท้วงติงและคำร้องเรียนของลูกค้าผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากถึงคุณภาพสินค้า และการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้านที่ยังไม่ดีเท่าที่ควรซึ่งเป็นผลให้ภาพพจน์ และยอดขายของทางบริษัทฯ อาจลดลงได้ (ฝ่ายบุคคลบริษัท เจ มาร์ท จำกัด, 2545)

บริษัท เจ มาร์ท จำกัด ตระหนัก และเห็นคุณค่าของการทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงาน ซึ่งจะทำงานดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วขึ้น ทำให้พนักงานมีประสบการณ์ด้านการทำงานมากขึ้น ทำให้ทำงานได้ในปริมาณที่มากขึ้น และด้วยภาระและปริมาณงานที่มากขึ้นทำให้พนักงานบริษัทต่างรีบทำงานแข่งกับเวลาเพื่อให้งานที่รับผิดชอบเสร็จตามเป้าหมาย พนักงานบริษัทไม่ค่อยมีเวลาในการพบปะสังสรรค์กันหรือติดต่อสื่อสารกันอย่างเพียงพอ อาจเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งในกลุ่มได้หรือไม่มีความสามัคคีและเป็นผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานตามมา คาร์เตอร์ (Carter, 1993) กล่าวว่า เมื่อพนักงานบริษัทมีภาระและปริมาณงานที่มากเกินไปก็จะทำให้เกิดภาวะเครียด หากพนักงานไม่สามารถยับยั้ง หรือปรับตัวให้เข้ากับภาวะเครียดนั้นอาจก่อให้เกิดความขัดข้องใจ ความไม่สบายใจ อันมีผลต่อการทำงาน และความเครียดก็จะบั่นทอนจิตใจของพนักงานบริษัท ทำให้เกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายในการทำงาน และความเครียดก็จะบั่นทอนจิตใจของพนักงานบริษัท ทำให้เกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายในการทำงาน ตัดสินใจลาออกหรือเปลี่ยนอาชีพ ซึ่งเป็นการสูญเสียทรัพยากรระดับสมองของบริษัทไป ทำให้เกิดภาวะขาดแคลนบุคลากรของบริษัทมากขึ้น และยังทำให้พนักงานบริษัทไม่มีเวลาในการหาวิธีการทำงาน

ใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาความรู้และผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพได้ อาจทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทลดลงได้

ดังนั้นการที่พนักงานบริษัทต้องรับผิดชอบ ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายในสภาพที่จำนวนพนักงานบริษัทขาดแคลน ทำให้ต้องทำงานที่หนักและปริมาณงานที่มากขึ้น ถ้าพนักงานบริษัทร่วมกันทำงานเป็นทีม ก็จะช่วยให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ ซึ่งการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทนั้น เป็นการทำงานภายในบริษัทโดยมีผู้จัดการแผนกแต่ละแผนกเป็นหัวหน้าทีม และมีพนักงานบริษัทเป็นสมาชิกในทีมซึ่งจะมีการวางแผนงาน กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคลที่ร่วมกัน ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้ตามความสามารถ มีปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ไม่เกิดความเครียด และมีเวลาเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มีแนวโน้มจะขยายตัวออกไปมากยิ่งขึ้น การเตรียมการตลอดจนการเสริมสร้าง และพัฒนาคุณภาพการจัดการทำงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทนั่นเอง จากปัญหาอุปสรรค และแนวความคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด มีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมอย่างไร โดยมุ่งที่จะศึกษาจากตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ขนาดของทีม การค้นหาคำตอบนี้จะช่วยเป็นแนวทางในการพัฒนา และเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาเจตคติของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ที่มีต่อการทำงานเป็นทีม
2. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ที่มีต่อการทำงานเป็นทีม ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน ขนาดของทีม

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารบริษัท เพื่อพิจารณานำปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม มาปรับปรุงส่งเสริมให้พนักงานบริษัท มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พนักงานประจำสำนักงานใหญ่มีข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และนำข้อมูลนั้นไปปรับปรุงการทำงานของตนเอง ให้มีคุณภาพที่ดีเหมาะสมกับสภาพของหน่วยงานที่สังกัดอยู่ พร้อมทั้งใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำนวน 980 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ซึ่งเป็นพนักงานประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่จำนวน 292 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ แบ่งเป็น

1.2.1 อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

1.2.2 อายุระหว่าง 21-25 ปี

1.2.3 อายุระหว่าง 26-30 ปี

1.2.4 อายุระหว่าง 31-35 ปี

1.2.5 อายุมากกว่า 35 ปี

1.3 สถานภาพสมรส แบ่งเป็น

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หม้าย

1.3.4 หย่าร้าง

1.4 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งเป็น

1.4.1 ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี

1.4.2 ระยะเวลาระหว่าง 1-5 ปี

1.4.3 ระยะเวลาระหว่าง 6-10 ปี

1.4.4 ระยะเวลามากกว่า 10 ปี

1.5 ขนาดของทีม แบ่งเป็น

1.5.1 จำนวนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน

1.5.2 จำนวนระหว่าง 11-20 คน

1.5.3 จำนวนระหว่าง 21-30 คน

1.5.4 จำนวนมากกว่า 30 คนขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด

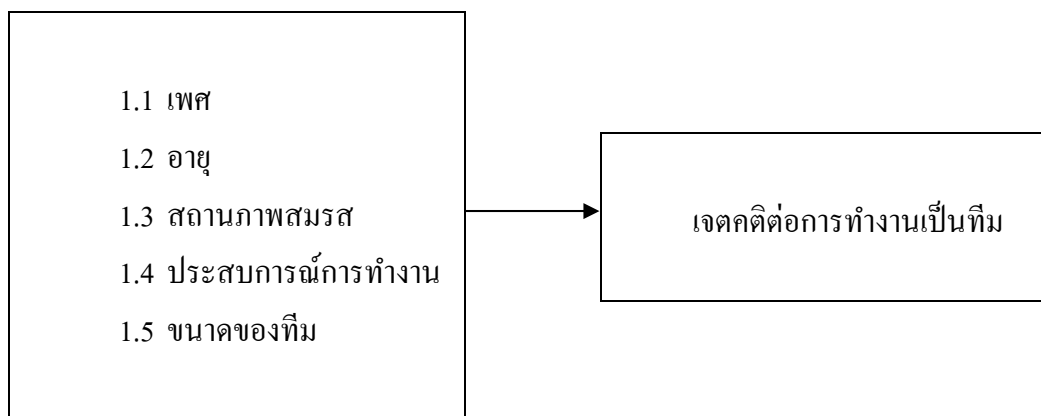
นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **เจตคติต่อการทำงานเป็นทีม** หมายถึง ความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มที่จะแสดงออกของบุคคลที่มีต่อลักษณะการทำงานเป็นทีมวัดโดยใช้แบบสอบถามทัศนคติในรูปมาตรประเมินค่า

2. **การทำงานเป็นทีม** หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้กระทำร่วมกันของพนักงานที่มีลักษณะงานเหมือนหรือแตกต่างกัน ซึ่งพนักงานแต่ละคนได้เข้ามามีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายของงานและวิธีการทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของทีม โดยให้ความร่วมมือกันทำงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยและร่วมตัดสินใจ พร้อมทั้งจะปรับตัวและเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ ๆ สามารถยอมรับต่อความสำเร็จ หรือ ล้มเหลวที่เกิดขึ้นผูกพันและตั้งใจที่จะร่วมกันทบทวนการทำงานนำสิ่งที่เกิดขึ้นมาเป็นประสบการณ์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานเป็นทีม

3. **พนักงานบริษัท** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่บริษัท เจ มาร์ท จำกัด อาคาร ยูเอ็ม ทาวเวอร์ เลขที่ 9/121-3, 126-7 ถนนรามคำแหง แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ชั้น 11, ชั้น 12 และชั้น 26

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน
2. พนักงานที่อายุต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน
3. พนักงานที่สถานภาพสมรสต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีขนาดของทีมต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการเป็นการเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยแบ่งเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมาและโครงสร้างกลุ่มบริษัท เจ มาร์ท
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาและโครงสร้างกลุ่มบริษัท เจ มาร์ท

ประวัติความเป็นมา

บริษัท เจ มาร์ท จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2532 ด้วยจำนวนพนักงานเพียง 11 คน จากการพัฒนาของธุรกิจที่ไม่หยุดยั้ง ปัจจุบันกลุ่มบริษัท เจ มาร์ท มีพนักงาน 980 คน ประกอบไปด้วยบริษัทในกลุ่มดังต่อไปนี้

1. บริษัท เจ มาร์ท จำกัด ทำธุรกิจด้านการจำหน่ายและให้บริการด้านสินเชื่о สินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า, โทรศัพท์มือถือ และจำหน่ายพร้อมติดตั้งระบบเครื่องปรับอากาศ สำหรับ Apartments, Condominium, Office Building ต่าง ๆ ,ขยายแฟรนไชส์ และล่าสุดในปี 2540 - 2541 ได้หันมาทำการเปิดสาขาทั่วประเทศเองเป็นจำนวน 85 สาขา และ 40 Outlets ทั่วประเทศ ทำการจำหน่ายสินค้าโทรศัพท์มือถือทุกระบบ เพจเจอร์และอุปกรณ์มือถือครบถ้วนภายใต้การควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดจากส่วนกลาง

2. บริษัท เจ มาร์ท ลิสซิ่ง จำกัด จากการเจริญเติบโตของธุรกิจเช่าซื้อในช่วงที่ผ่านมาประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก บริษัท เจ มาร์ท ลิสซิ่ง จำกัด จึงได้ถูกตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2537 ภายใต้การบริหารของคุณยุวดี พงษ์อัธมา เพื่อแยกความเด่นชัดของธุรกิจให้ออกจากกิจการอื่นๆ ธุรกิจนี้ได้ลดบทบาทลงในปี 2540 เป็นต้นมา ตามภาวะเศรษฐกิจ

3. บริษัท เจ มาร์ท เซอร์วิส จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2537 เช่นกัน เพื่อรองรับการบริการหลังการขายของสินค้าเงินผ่อนทั้งหมด รวมถึงการให้บริการด้านอื่น ๆ เช่น การบริการขนส่งสินค้า Electronics ให้กับห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ในปี 2538 - 2539 และมายกเลิกในปี 2540 เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจ แต่ได้เปลี่ยนมาให้บริการด้านเร่ร่รัดหนี้สินกับ AIS, IEC, AEON ฯลฯ ซึ่งมีลูกหนี้

รวมแล้วที่ให้ติดตามกว่า 10,000 ราย/เดือน ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น บริษัท เจเอ็มที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิสเชส จำกัด

ผลการดำเนินงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด

ปี 2532 ขายระบบผ่อนเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกยี่ห้อ เน้นประเภทโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดีโอ เครื่องซักผ้า เครื่องปรับอากาศ โดยมียอดขายมากกว่า 80 % ของยอดขายทั้งหมด และบริษัทยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าหลายยี่ห้อ เช่น PHILIPS, National , Panasonic ฯลฯ

ปี 2533-34 ขยายการขายเข้าไปในตลาดขายส่งและขายโครงการตามคอนโดมิเนียม โรงแรมโดยส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าประเภท โทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดีโอ และเครื่องปรับอากาศ สามารถทำยอดขายเพิ่มได้อีก 20 % ของยอดขาย

ปี 2535-36 เพิ่มสินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือ โดยเน้นเฉพาะยี่ห้อ NOKIA และ PHILIPS จำหน่ายทั้งเงินสด, ผ่อนชำระ, และขายส่ง ซึ่งสามารถทำยอดขายหลักให้กับบริษัทในช่วง 2 ปีนี้ ประมาณ 40 % ของยอดขายทั้งหมด

ปี 2537 ได้มีการเปลี่ยนแปลงทิศทางตลาดเงินผ่อนจากการขายหน้าร้าน ไปเป็นการขายผ่อนให้แก่ลูกค้าภายในห้างสรรพสินค้าใหญ่ ๆ อาทิเช่น ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ (ทุกสาขา) ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล(สาขาสีลม/สาขาหัวหมาก/สาขาลาดพร้าว)บิ๊กซี(ทุกสาขา)ห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง (สาขารามบุรี) สหวิริยาโอเอ เซ็นเตอร์ ซึ่งทำยอดขายให้กับบริษัท เดือนละ 5-8 ล้านบาท แต่เป็นผลกระทบให้ยอดขายผ่อนภายในบริษัทต้องลดลงเหลือแค่เดือนละ 2-3 ล้านบาทเท่านั้น โดยจะเป็นยอดขายในส่วนของโทรศัพท์มือถือเป็นส่วนใหญ่

ปี 2538 ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือ MOTOROLA DIGITAL GSM 7200 ทำยอดขายให้กับบริษัทเกือบ 90 % ของยอดขายผ่อนทั้งหมด มีการทำโปรโมชั่นตลอดปี 2538 (เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม) โดยผ่านสื่อการขายทางหนังสือพิมพ์ เช่น ไทยรัฐ เดลินิวส์ มติชน ผู้จัดการ สยามกีฬา ฯลฯ ทำยอดขายได้เดือนละ 300-500 เครื่อง

ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัทโทเทิลแอกเซสคอมมูนิเคชั่น จำกัด โทรศัพท์มือถือระบบ 800 และ 1800

เริ่มขยายตลาดออกสู่ต่างจังหวัดด้วยระบบ Franchise ในไตรมาสสุดท้าย สามารถเปิดสาขาได้ 10 แห่ง (10 จังหวัด)

ปี 2539 ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือยี่ห้อ NOKIA จากบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอ็นจิเนียริง จำกัด(มหาชน) หรือ IEC และยี่ห้อ ERICSSON จาก บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น (ประเทศไทย) จำกัด

กว่า 70 % จะเน้นขายโทรศัพท์มือถือเกือบทุกยี่ห้อ และทุกระบบ กลยุทธ์หลัก คือ แคมเปญ “เก่า แลก ใหม่” รับแลกเปลี่ยนเครื่องจากระบบ Cellular 900 เป็นเครื่องระบบ Digital GSM และในขณะเดียวกันก็ได้ขยายสาขาต่างจังหวัดในรูปแบบของแฟรนไชส์ เพิ่มขึ้น

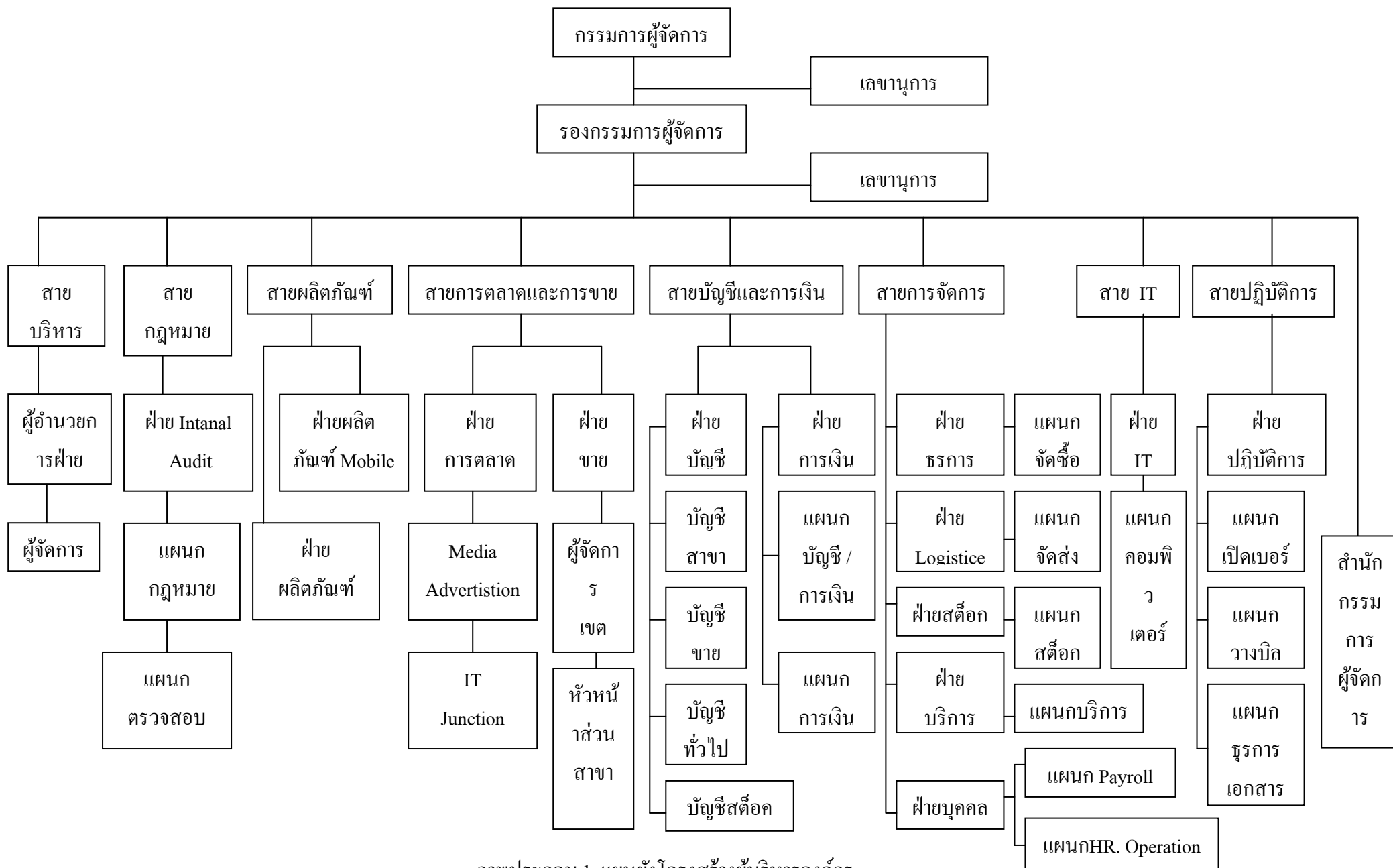
ปี 2540 เน้นธุรกิจด้านการขายโทรศัพท์มือถือ ภายในห้างสรรพสินค้าเป็นหลัก ทั้งในรูปแบบของการขายเงินสด ผ่อนชำระ และแลกเปลี่ยนเครื่อง (เทิร์น) และในปัจจุบันได้ตกแต่งเป็น SHOP ในห้าง BIG-C สาขาบางพลี สาขานครปฐม สาขาระยอง สาขาราชบุรีบูรณะ และสาขาสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นสาขาที่อยู่นอกเหนือจากส่วนที่เป็นพื้นที่เช่า ภายในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล และเดอะมอลล์ และสำหรับธุรกิจการเช่าซื้อภายในปีนี้ เหลือเพียง 10 % การเทิร์นเครื่อง 20 % และขายสด 70 %

ด้านธุรกิจแฟรนไชส์ ได้มีการหยุดขยายชั่วคราว เนื่องจากสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ ไม่เอื้ออำนวยต่อธุรกิจเงินผ่อน

สำหรับธุรกิจที่เพิ่มคือ ธุรกิจรับบริการติดตามเร่งรัดหนี้สิน และคาดว่าจะมีอัตราการเจริญเติบโต 100 % ต่อปี สำหรับบริษัทที่ใช้บริการรายใหญ่คือ AIS

ปี 2541-2544 เน้นการขยายสาขา และขายอุปกรณ์มือถือ เนื่องจากเศรษฐกิจถดถอย สินค้าราคาสูง ขายยาก บริษัท ฯ จึงหันมาเน้นยอดขายอุปกรณ์มือถือแทนซึ่งให้ผลตอบแทนสูงกว่า 100 % ด้วยเงินลงทุนที่น้อยกว่า และยังคงดำเนินการขยายสาขาในต่างจังหวัดเพิ่ม เพื่อใช้เป็นรากฐานในการดำเนินธุรกิจเร่งรัดหนี้สินในต่างจังหวัดด้วย ส่วนการขายในห้างสรรพสินค้า ในช่วงครึ่งปีหลัง ได้ยกเลิกการทำให้ห้างสรรพสินค้ากลุ่มเซ็นทรัล (POWER BUY) คงเหลือแต่ LOTUS

การบริหารหนี้สิน จากธุรกิจเร่งรัดหนี้สินในปีที่แล้ว มีขนาดเพิ่มมากขึ้น เราได้รองรับธุรกิจ ขยายไปตามสาขาจนถึงปัจจุบัน แทบเรียกได้ว่าทั่วประเทศ มีลูกหนี้ให้ติดตามกว่า 10,000 รายในแต่ละเดือนลูกค้ารายใหญ่ คือ AIS, AEON, GE Capital, BAY, HK BANK



ภาพประกอบ 1 แผนผังโครงสร้างผู้บริหารองค์กร

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ

ความหมายของเจตคติ

สุชา จันทน์เอม (2524 : 80) กล่าวว่า เจตคติ คือ ความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ความรู้สึกหรือท่าทีนี้จะนำไปในทำนองที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

Allport (ชุกา. 2525 : 65 ; อ้างอิงจาก Allport) ได้อธิบายเกี่ยวกับเจตคติโดยการแยกอธิบายความหมายของเจตคติออกเป็น 5 ลักษณะย่อย ๆ ดังนี้ คือ

1. เป็นภาวะทางจิตและประสาท ซึ่งอาจแสดงออกให้เห็นได้ทางพฤติกรรม เช่น โกรธเกลียด รัก เป็นต้น
2. เป็นความพร้อมที่จะตอบสนอง คือ เมื่อมีเจตคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นตามลักษณะของเจตคติที่เกิดขึ้น
3. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นระเบียบ เกิดขึ้นเป็นกลุ่มและจัดระเบียบไว้แล้วในตัวเอง คือ เมื่อเกิดเจตคติต่อสิ่งใดแล้วก็จะเกิดขึ้นต่อเนื่องกัน และจะติดตามมาด้วยพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน
4. เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ หมายความว่า ประสบการณ์มีส่วนช่วยในการสร้างเจตคติได้ดีหรือไม่
5. เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

Thurston (ประภาเพ็ญ. 2526 : 1 ; อ้างอิงจาก Thurston.) ให้ความหมายของเจตคติว่าเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกและลบที่มีต่อสิ่ง (Psychological object) ซึ่งอาจจะเป็นอย่างใดหลายอย่าง เป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

อุทัย หิรัญโต (2526 : 12) ให้ความหมายว่า เจตคติเป็นความรู้สึกหรือความเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งนำไปในรูปของเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยดีหรือไม่ดีเจตคติมิได้เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ แต่เกิดขึ้นจากการมีประสบการณ์ รวมทั้งการอบรมสั่งสอนเมื่อเยาว์วัยประสบการณ์ที่พึงใจหรือสะเทือนใจอย่างรุนแรง หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ จนเกิดความรู้สึกพึงใจที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ

พวงเพชร วัชรอยู่ (2526 : 52) กล่าวว่า เจตคติเป็นผลของความรู้สึกทางใจที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเอนเอียงไปในทางหนึ่งทางใด เป็นนามธรรมอย่างหนึ่งที่สะท้อนมาสู่พฤติกรรมของตนเพราะฉะนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือ การแสดงออกของเจตคติของเขา ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ ความรู้ ความคิด ความเชื่อ และการเรียนรู้ อันรวมเป็นภูมิหลังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้น เจตคติต่อสิ่งต่าง ๆ โดยทั่วไปของบุคคลน่าจะได้รับการเสริมแรงกระตุ้นต่อความสำเร็จใน

การพยายามจะดำเนินการพัฒนาปรับปรุงส่วนที่ยังไม่ดีเท่าที่ควรให้มีความสมบูรณ์ และมีศักยภาพ ในการให้บริการสูงขึ้น ตลอดจนก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และจะนำไปสู่งานที่มี ประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

สีดา สอนศรี (2533 : 2) ให้ความหมายว่า เจตคติเป็นกิริยาท่าทีที่แสดงออกของคนเราที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ เช่น วัตถุ เหตุการณ์ หรือบุคคล

เอ็นไซโครพีเดีย ออฟ ไพโครโลยี (สมภพ. 2537 : 15; อ้างอิงจาก Encyclopedia of Psychology.) ให้ความหมายของเจตคติว่า หมายถึง ความเชื่อ ความคิด ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ รวมถึงท่าทีที่แสดงออกอันบ่งบอกถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากประสบการณ์โดยตรงหรือการเรียนรู้อิทธิพลจากการเลี้ยงดูทางบ้าน เจตคติมีอยู่สองรูปแบบคือ เจตคติในเชิงบวก (Positive Attitude) คือ ท่าที หรือความรู้สึกในทางดี ในทางยอมรับ ส่วนการแสดงออกของเจตคติอีกแบบหนึ่งต่อเจตคติในเชิงลบ (Negative Attitude) คือ ท่าทีหรือความรู้สึกในทางที่ไม่ดีในทางไม่ยอมรับ

เคทซ์ และ สก็อตแลนด์ (เสตนา. 2538 : 1; อ้างอิงจาก Katz and Scotland.) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงหรือแนวโน้มในการที่จะประเมินค่าสิ่งต่าง ๆ หรือสัญลักษณ์ของ สิ่งนั้นในทางใดทางหนึ่ง

จากความหมายข้างต้นสรุปว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ และความรู้ ของ บุคคลกับแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของเจตคติ นั้นซึ่ง อาจเป็นความรู้สึกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งนั้น ซึ่งผู้รู้สึกสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

องค์ประกอบของเจตคติ

นักจิตวิทยาได้เสนอองค์ประกอบของเจตคติไว้เป็น 3 แบบ ดังนี้ (ธีรพร, 2528 : 134-136)

1. เจตคติมี 3 องค์ประกอบ ซึ่งสามารถแยกออกได้เป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1.1 องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive component) มีส่วนย่อยประกอบด้วย ความเชื่อ ความรู้ ความคิด และความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติ (Attitude Object)

องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective component) หมายถึง ความรู้สึกชอบ-ไม่ชอบ หรือท่าทางที่ดี-ไม่ดีที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติ

1.2 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) หมายถึง แนวโน้มหรือ ความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติต่อที่หมายของเจตคติ

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งเจตคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ และมีอิทธิพลต่อการศึกษาด้านนี้ไม่น้อย คือ Kretch , Crutchfield, และ Ballachey (1962) และ Triandis (1971)

1. เจตคติมี 2 องค์ประกอบ แนวคิดนี้ระบุว่า เจตคติมี 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านปัญญา และองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งเจตคติเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ Katz (1960) และ Rosenberg (1956,1960,1965)

2. เจตคติมีองค์ประกอบเดียว แนวคิดนี้ระบุว่าเจตคติมีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ ความรู้สึกในทางชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติ นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ Bem (1970) Fishbein และ Ajzen (1975) Insko(1967) และ Thurstone(1959)

ลักษณะสำคัญของเจตคติ

วาสนา ประवालพฤษ (2524 : 5) ได้สรุปลักษณะสำคัญของเจตคติไว้ว่า

1. เจตคติเป็นการเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางที่ ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งการเตรียมนั้นจะเป็นการเตรียมภายในของจิตใจมากกว่า ภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้

2. สภาวะของความพร้อมจะตอบสนองนั้นเป็นลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลที่จะยอมรับ หรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่อธิบายไม่ค่อยได้และบางครั้งไม่มีเหตุผล

3. เจตคติไม่ใช่พฤติกรรมแต่เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด และเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม

4. เจตคติไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อใช้เป็นทางในการทำนายหรืออธิบายเจตคติได้

5. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ บุคคลจะมีเจตคติในเรื่องเดียวกันแตกต่างกันได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ระดับอายุ เชื้อชาติ ปัญญา เป็นต้น

6. เจตคติมีความคงที่และแน่นอนพอสมควร แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อประสบกับ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมไม่แตกต่างไปจากเดิม

ประเภทของเจตคติ

เจตคติสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้ (ซูชีพ. 2522 : 110)

1. ความสัมพันธ์ทางด้านจิตใจ ประสบการณ์ที่วัตถุ หรือบุคคลใดที่ทำให้เกิดความพอใจ และความพอใจจะทำให้คนมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้นตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับสิ่งเหล่านั้น

2. เจตคติทางปัญญาประกอบขึ้นด้วย ความคิด ความรู้ ความเข้าใจเป็นแกน เราอาจมีเจตคติบางสิ่งบางอย่าง โดยอาศัยความรู้ความเข้าใจเป็นแกน มิใช่เกิดเจตคติขึ้นเพราะความสัมพันธ์ทางด้านจิตใจ คืออารมณ์หรือความรู้สึกเป็นเกณฑ์

3. เจตคติทางการกระทำ เป็นเจตคติในชีวิตของเราที่พร้อมจะกระทำต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อตอบสนองความต้องการของร่างกาย เช่น มีเจตคติที่ดีต่อการนอบน้อมจึงแสดงอาการระนอบน้อมผู้อื่นเพื่อให้เขาเอ็นดู เจตคติการทำงานเบา ๆ (รับราชการ) เพราะจะได้เป็นที่ยอมรับของสังคมทำให้คนทำพฤติกรรมไปสู่จุดมุ่งหมายของตน ซึ่งจะเป็นการเสริมแรงในการกระทำ กิจกรรมเพื่อสนองความต้องการของตนต่อไป

4. เจตคติที่สมดุลย์ ประกอบด้วยความสัมพันธ์ทางจิตใจ เจตคติทางปัญญา และเจตคติทางการกระทำ เป็นเจตคติเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานเบื้องต้นอันเป็นที่ยอมรับของสังคม ทำให้คนทำพฤติกรรมไปสู่จุดมุ่งหมายของตนซึ่งจะเป็นการเสริมแรงในการกระทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการของตนต่อไป

5. เจตคติในการป้องกันตัว เพื่อให้พ้นจากความขัดแย้งภายในใจ ประกอบด้วยความสัมพันธ์ทางด้านจิตใจ เจตคติทางปัญญา และเจตคติทางการกระทำ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดเจตคติ

เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคล แอลพอร์ท (สุชา. 2524 : 80; อ้างอิงจาก Allport.) เสนอความเห็นว่ เจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น จะเกิดขึ้นตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กที่เกิดมาใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีจากบิดามารดาทั้งโดยตรง และทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป

2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง นั่นคือ แยกสิ่งใดดีหรือไม่ดี

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันออกไป

4. เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาเจตคติของผู้อื่นมาเป็นของตน

การเกิดเจตคติ

ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962 : 614) เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล Allport เสนอแนวความคิดว่าเจตคติต่อสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ ตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่าง ๆ เช่น เจตคติจากกรอบครัว โรงเรียน
2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคลซึ่งมีประสบการณ์ที่ต่างกัันออกไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อย ๆ แล้วยังทำให้มีกระสวน (Pattern) เป็นของตนเองด้วย ดังนั้นเจตคติบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคลแล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของคน ๆ นั้น
3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดเจตคติของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบเจตคติของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อ แม่ ครู พี่น้อง และบุคคลอื่น
4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีเจตคติคล้ายตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น เจตคติต่อศาสนา สถาบันต่าง ๆ เป็นต้น

สุชา จันทรเอม (2524 : 83-85) กล่าวว่า เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และการเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่บุคคลเราจึงอาจสร้างเจตคติที่ต้องการให้แก่เยาวชนหรือคนทั่วไปได้ องค์ประกอบที่มีอิทธิพลที่ควรคำนึงถึงมีดังนี้

1. วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อชีวิตของคนทุก ๆ คนตั้งแต่เกิดจนตายได้รับจากกรอบครัว โรงเรียน วัด สถาบันอื่น ๆ ในสังคม และสื่อมวลชนต่าง ๆ จะมีอิทธิพลต่อการสร้างเจตคติทั้งสิ้น
2. กรอบครัวเป็นแหล่งแรกที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการสร้างเจตคติโดยเฉพาะการเลียนแบบ
3. กลุ่มเพื่อนเด็กต้องการ การยอมรับ ต้องการมิตร ต้องการคำแนะนำช่วยเหลือจึงได้รับอิทธิพลจากเพื่อนมาก
4. บุคลิกภาพ ลักษณะบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อเจตคติ เช่น พวกที่ชอบสังคมกับพวกที่เกลียดสังคมหรือเก็บตัวจะมีเจตคติที่ต่างกััน

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2527 : 94-99) กล่าวว่า เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ทำให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แหล่งที่มาของการเกิดเจตคติมี 4 ประการ คือ

1. ประสบการณ์เฉพาะด้าน
2. การติดต่อสื่อความหมายกับผู้อื่น
3. ตัวอย่างที่ปรากฏ
4. องค์ประกอบของสถาบัน ได้แก่ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ธรรมเนียม ประเพณีที่บุคคลในสถาบันถือปฏิบัติ

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงของเจตคติ

ในด้านทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 71-81) ได้สรุปถึงทฤษฎีที่สำคัญไว้ดังนี้

ทฤษฎีความสอดคล้องของความคิด (Theory of Cognitive Consistency) กล่าวถึงภาวะสมดุลและภาวะไม่สมดุล

ภาวะสมดุล เช่น เมื่อ ก ชอบ ข(+) และ ก ชอบ ค(+) จะมีแนวโน้มที่ ข จะชอบ ค หรือ เมื่อ ก ชอบ ข และ ก ไม่ชอบ ค จะมีแนวโน้มว่า ข จะไม่ชอบ ค เป็นต้น ในภาวะไม่สมดุล เช่น เมื่อ ก ชอบ ข และ ก ไม่ชอบ ค จะมีแนวโน้มว่า ข จะชอบ ค เป็นต้น

บุคคลที่จะแก้ปัญหาคำขัดแย้งและปัญหาความไม่สมดุล โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งคือ

1. เปลี่ยนความคิดของตนเองให้เข้ากับเพื่อน
2. ไม่ยอมรับเพื่อนคนนั้น
3. พยายามลืมความขัดแย้งในด้านความคิดนั้น ๆ หรือไม่คิดถึงเรื่องนั้น
4. ไม่ให้ความสำคัญต่อเรื่องนั้น

ทฤษฎีความขัดแย้งของความคิด (Cognitive Dissonance Theory) ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานมาจากธรรมชาติ กลไกของการปรับตัวของมนุษย์ ซึ่งสรุปได้ว่า มนุษย์ไม่สามารถทนต่อสิ่งที่เปลี่ยนแปลง ขัดแย้ง หรือไม่ลงรอยกันได้ เมื่อมีสิ่งที่ขัดแย้งกับมนุษย์ จะพยายามหาทางขจัดความขัดแย้งนั้นให้หมดไป ภาวะทางจิตที่อยู่ในภาวะขัดแย้งกัน จะทำให้เกิดสิ่งสองสิ่งในตัว คือ กระตุ้นให้บุคคลมีกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และนำทางให้บุคคลมีปฏิกิริยาไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งทำให้ภาวะความไม่สบายใจอันเกิดจากความขัดแย้งลดลงได้

ความขัดแย้งของการรับรู้เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้ ความรู้หรือความคิดเห็น ตั้งแต่สองอย่างขึ้นไป เมื่อความขัดแย้งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสัดส่วนความเหมือนกับความแตกต่างกันของความคิดเห็นเหล่านี้ ความขัดแย้งมาจากจำนวนเหตุผลที่ให้ต่อการเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความขัดแย้งยิ่งมาก บุคคลก็จะมีแรงจูงใจมากในการทำให้ความขัดแย้งนั้นหมดไปโดยการเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมภายใน อันได้แก่ เจตคติและการรับรู้ หรือเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล วิธีการที่จะช่วยลดความขัดแย้งได้แก่

1. พยายามตัดสินใจใหม่
2. เพิ่มความน่าสนใจของสิ่งที่เลือกให้มากขึ้น และลดสิ่งที่น่าสนใจของสิ่งที่ไม่ได้เลือก (เจตคติเปลี่ยนไป)
3. เพิ่มความเหมือนกันระหว่างสิ่งเลือกสองอย่าง
4. เพิ่มส่วนประกอบที่เหมือนกันให้มากขึ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม (Active Participant Theory) ผลการวิจัย ทางจิตวิทยา สังคมได้เสนอแนะไว้ว่า การเปลี่ยนเจตคติและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทำให้เกิดขึ้นได้โดยการ สร้างสถานการณ์ให้เกิดการมีส่วนร่วมในกลุ่มบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะกลุ่มที่บุคคลมี ส่วนร่วมและกลุ่มที่เขาต้องการร่วมด้วย มีผลต่อเจตคติของบุคคลเป็นอย่างมากการมีส่วนร่วมใน การอภิปรายและการตัดสินใจของกลุ่มช่วยแก้ไขการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเจตคติใหม่ ถ้ากลุ่ม ตัดสินใจที่จะยอมรับเจตคติใหม่สมาชิกในกลุ่มก็จะยอมรับเจตคตินั้นด้วย และถ้าบุคคลเปลี่ยนกลุ่ม อ้างอิง เจตคติของบุคคลนั้นก็จะเปลี่ยนแปลงไปตามกลุ่มด้วย

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) พฤติกรรมบุคคลจะ เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ที่เขาได้รับจากสังคมแวดล้อม สังคมจะ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล และจะมีปฏิภิกิริยาซึ่งกันและกันเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเสมอและ ผลสืบเนื่องที่เกิดขึ้นหลังจากบุคคลได้กระทำพฤติกรรมนั้น พฤติกรรมที่จะแสดงออกต่อไปขึ้นกับ การประเมินผลย้อนกลับของพฤติกรรมที่แสดงออกไปแล้ว

องค์ประกอบที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลได้แก่ ความสำเร็จ ในการ กระทำพฤติกรรมหนึ่ง การสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น คำพูดที่จูงใจ และการเร้าอารมณ์วิธีการที่จะ เปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรม ซึ่งได้แก่

1. การให้แรงเสริมโดยตรง โดยการให้กระทำพฤติกรรมที่มีความยากเพิ่มขึ้นบุคคลจะ เรียนรู้ปฏิกิริยาตอบสนองใหม่ และมีประสบการณ์ตรงกับผลสืบเนื่องจากการกระทำปฏิกิริยา ตอบสนองนั้น

5. การหยุดพฤติกรรม โดยการไม่ให้ผลสืบเนื่องที่เขาคาดหวัง

6. การสังเกต การกระทำของบุคคลอื่น

7. การสื่อสารโดยการให้ข่าวสาร ที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ ระหว่างสิ่งเร้ากับการ ตอบสนองโดยสิ่งที่ให้นี้แตกต่างจากความเชื่อเดิมของบุคคลจะช่วยเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรมได้

การวัดเจตคติ

เอ็ดเวิร์ด (วรรณ. 2540 : 24 ; อ้างอิงจาก Edwards.) ได้เสนอรูปแบบในการวัดเจตคติ สรุปได้ดังนี้

1. โดยการสัมภาษณ์หรือการซักถามโดยตรง วิธีนี้เป็นวิธีที่ง่ายและตรงไปตรงมาที่สุดที่ ผู้ถามจะได้ทราบความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่มีข้อเสียว่าผู้ถาม อาจจะไม่ได้รับคำตอบที่จริงใจจากผู้ตอบ เพราะผู้ตอบอาจบิดเบือนคำตอบเนื่องมาจากอาจเกิด ความเกรงกลัวต่อการแสดงความคิดเห็น วิธีแก้ไข คือ ผู้สัมภาษณ์ต้องสร้างบรรยากาศให้ ผู้ตอบ รู้สึกเป็นอิสระ และให้แน่ใจว่าคำตอบของเขาจะเป็นความลับ

2. โดยการสังเกตพฤติกรรม ผู้เสนอว่าถ้าต้องการทราบว่าใครมีความคิด หรือรู้สึกต่อสิ่งใดก็ให้สังเกตพฤติกรรมของเขาต่อสิ่งนั้น แต่วิธีนี้มีข้อจำกัด คือ ในกรณีที่ทำการวิจัยมาก ๆ นั้นไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมได้หมดทุกคน นอกจากนี้เจตคติเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ที่จะมีอิทธิพลต่อบุคคล ดังนั้นในการที่จะตัดสินพฤติกรรมอะไร เราจะคาดหวังพฤติกรรมของบุคคลโดยพิจารณาจากเจตคติอย่างเดียวไม่ได้ และในทำนองเดียวกันก็จะนำเอาพฤติกรรมที่เขาแสดงออกมาตัดสินว่าเขามีเจตคติอย่างเดียวไม่ได้

3. สร้างข้อความที่เป็นข้อคิดเห็นต่อสิ่งเร้าที่เราต้องการวัดเจตคติ เป็นเครื่องเร้าให้คนที่เราต้องการให้เขาแสดงเจตคติต่อสิ่งนั้น ตอบในเชิงเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ การวัดเจตคติวิธีนี้จะออกมาในรูปของแบบวัดเจตคติหรือเครื่องมือวัดเจตคติ ซึ่งเหมาะจะใช้ในการด้านการศึกษางานอุตสาหกรรมและงานวิจัย เพราะสะดวกและรวดเร็วต่อการที่จะต้องการทราบค่ามัธยฐานเลขคณิตของเจตคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคคลส่วนใหญ่

ประโยชน์ของเจตคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2537 : 19 ; อ้างอิงจากสุภัก.) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเจตคติ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยทำให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยการจัดรูปหรือจัดระบบสิ่งของต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเขา
2. ช่วยให้มี Self-esteem โดยช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดี หรือ ปกปิดความจริงบางอย่าง ซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตัวเขา
3. ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่สลับซับซ้อน ซึ่งการมีปฏิกิริยาตอบโต้หรือการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกไปนั้น ส่วนมากจะทำในสิ่งที่นำความพอใจมาให้หรือเป็นบำเหน็จรางวัลจากสิ่งแวดล้อม
4. ช่วยให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง ซึ่งแสดงว่าเจตคตินั้นนำความพอใจมาให้บุคคลนั้น

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (ม.ป.ป. : 1-4) กล่าวถึงประโยชน์ของการวัดเจตคติไว้ดังนี้

1. วัดเพื่อทำนายพฤติกรรม เนื่องจากเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งย่อมแสดงถึงระดับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้น จึงสามารถใช้เป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลนั้นจะมีการกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทำนองใดด้วย การทราบถึงเจตคติของบุคคล จึงใช้ในการทำนายการกระทำของบุคคลได้แม้จะไม่ถูกต้องเสมอไปก็ตาม

2. วัดเพื่อหาทางป้องกันบุคคลต่าง ๆ จะอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคมย่อมเป็นไปได้เมื่อพลเมืองมีเจตคติต่อสิ่งต่าง ๆ คล้ายคลึงกัน ไม่เกิดการแตกแยกและในการประกอบอาชีพงานประเภทจำเป็นต้องใช้บุคคลที่มีเจตคติเหมาะสมมาปฏิบัติจึงควรคัดเลือกคนจากเจตคติด้วย

3. วัดเพื่อหาทางแก้ไข ในการดำรงชีวิตหรือการอยู่ร่วมกันในสังคม หากประชาชนมีเจตคติที่ไม่เหมาะสม เช่น ด้านสุขภาพพลานามัย หรือมีเจตคติของประชาชนให้เหมาะสม เช่น ด้านสุขภาพพลานามัย หรือมีเจตคติของประชาชนให้เหมาะสมได้

4. วัดให้เข้าใจสาเหตุและผล เจตคติต่อสิ่งใดเปรียบเสมือนสาเหตุภายใน ซึ่งกำลังผลักดันให้บุคคลกระทำไปต่าง ๆ กัน ฉะนั้น การจะเข้าใจเหตุผลของการกระทำ ความรู้ถึงเจตคติของบุคคลต่อเรื่องนั้น ๆ หรือในกรณีที่สาเหตุภายนอกมีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลก็ควรรู้ถึงเจตคติของบุคคลต่อสาเหตุภายนอกนั้นด้วย

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม

แนวคิดเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม คือ ลักษณะการทำงานที่เกิดขึ้นจากการร่วมมือ ร่วมใจ ร่วมแรงกันของสมาชิกแต่ละคนในหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากความสมัครใจเห็นพ้องต้องกันของสมาชิกที่เข้าใจและเห็นคุณค่าคุณประโยชน์ของการร่วมกันทำงาน หรืออาจเกิดจากนโยบายที่ได้รับมอบหมาย จากเงื่อนไขใดก็ตามที่ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะสามารถส่งผลต่อแนวคิดและการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในหน่วยงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและ คุณภาพของสมาชิกเป็นสำคัญ เนื่องจากสังคมมนุษย์มีความเป็นพลวัต ซึ่งส่งผลต่อวิธีการคิดและการดำเนินชีวิตของคนในสังคม ดังนั้นจึงอาจเห็นได้ว่าการรับรู้ ตีความต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งจะแตกต่างกันไปตามสภาพเท่าที่คน ๆ นั้นสามารถจะเข้าใจได้อันเนื่องมาจากข้อจำกัดส่วนบุคคล ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าไม่มีใครที่จะสามารถบอกสมาชิกทุกคนในหน่วยงานให้ยอมรับหรือคิดได้ว่าการทำงานเป็นทีม คือ ระบบวิธีการทำงานที่ดีสำหรับทุกคน ทั้งนี้เพราะการ ตีความของแต่ละคนย่อมแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่มีมาแต่เดิม สมาชิกบางคนหรือรวมกันหลาย ๆ คน อาจคิดว่าวิธีการทำงานเป็นทีมเป็นวิธีการที่ดี ก็จะมีแนวโน้มที่จะตีความหรือรับรู้ไปในทิศทางเดียวกันได้ง่าย ในทางตรงกันข้ามสมาชิกบางคนหรือหลาย ๆ คน อาจจะได้คิดว่าวิธีการทำงานเป็นทีมไม่ได้ดีไปกว่าวิธีการที่ตนเองเคยมีประสบการณ์ก็เป็นไปได้ ดังนั้น Malcolm (1982 : 38) ได้ตั้งข้อสังเกตว่า “สมาชิกทีมทั้งหมดจะรู้สึกเกิดความพึงพอใจกับรูปแบบการทำงานเป็นทีมตามที่พวกเขาเคยมีประสบการณ์”

จากความหลากหลายและแตกต่างกันโดยธรรมชาติของกลุ่มคนที่มารวมกันเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือทีมงานใดทีมหนึ่ง ย่อมเป็นความยากลำบากขององค์การที่จะสามารถสนองตอบหรือวางแนวทางให้ทุกคนปฏิบัติตามได้โดยเคร่งครัด เพื่อให้ทุกคนเข้าสู่กระบวนการในการทำงานเป็นทีมดังที่ต้องการแต่วิธีการหนึ่งที่จะสามารถตอบสนองทั้งต่อตัวสมาชิกและต่อองค์การเองนั้น กระทำได้โดยการค้นหาเจตคติของสมาชิกในการทำงาน ด้วยการค้นหาว่าสมาชิกได้มีการตัดสินใจด้วยตนเอง และค้นพบประโยชน์เมื่อพวกเขารู้ว่าควรจะทำหรือไม่ทำอะไร การพยายามตั้งคำถามในเชิงกลับกันจะทำให้สมาชิกได้เรียนรู้วิธีการที่จะระวังและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นได้นอกจากการค้นหาเจตคติของสมาชิกที่มีต่อการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะช่วยให้ องค์การสามารถสร้างระบบและส่งเสริมระบบการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้นอย่างได้ผลตาม วัตถุประสงค์แล้ว อีกวิธีการหนึ่งที่จะกระทำได้อีกคือ การกำหนดโครงสร้างการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมดังที่หน่วยงานต้องการให้เด่นชัด เพื่อให้สมาชิกรับรู้และปฏิบัติไปในทิศทางแบบเดียวกัน ทั้งนี้เกณฑ์สำคัญพื้นฐานที่จะใช้ประเมินโครงสร้างการทำงานเป็นทีม นั้น (Malcolm, 1982 : 28-29) สามารถพิจารณาได้จาก

การทำงานของหน่วยงานที่มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ชัดเจน ซึ่งสมาชิกยอมรับร่วมกัน กระบวนการสื่อสารของสมาชิกแสดงให้เห็นถึง การขับเคลื่อนของกลุ่ม (Group dynamics) และกระบวนการของกลุ่ม (Group Process) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมและบรรทัดฐานที่คงอยู่และสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การตัดสินใจที่หลากหลายสร้างสรรค์ นอกจากนั้นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ การร่วมกันทบทวนการทำงานและพัฒนาตนเองของแต่ละคน อันจะก่อให้เกิดการพัฒนา ศักยภาพในการปฏิบัติงาน และท้ายที่สุดคือสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้ออำนวยและส่งเสริมบรรยากาศการทำงานร่วมกันเป็นทีม

การค้นหาเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของสมาชิกภายใต้กรอบโครงสร้างการทำงานเป็นทีมที่กำหนดขึ้น อาจจะเป็นดัชนีตัวหนึ่งที่สามารถบ่งบอกถึงสภาพการณ์ของการบริหารงานที่องค์การจะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระบบการทำงาน ที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค์ให้เกิดการทำงานเป็นทีมดังที่องค์การตั้งเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับทรัพยากรทั้งหลายที่มีอยู่ ตลอดจนทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินงานโดยรวมขององค์การ

แนวคิดการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เพราะลักษณะการทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรนั้น เป็นลักษณะการทำงานร่วมกัน มีการทำงานเป็นทีม มิใช่เป็นการทำงานโดยลำพังตนเอง โดยเฉพาะในปัจจุบันระบบการ

บริหารงานภายในหน่วยงานมีสภาพที่ยู่ยากซับซ้อนมากขึ้นซึ่งในสภาพเช่นนี้นักบริหารแต่เพียงผู้เดียวย่อมไม่สามารถปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ที่อยู่ภายในขอบเขตความรับผิดชอบให้ปรากฏผลดีได้เท่าที่ควร งานส่วนใหญ่จำเป็นต้องอาศัยสติปัญญา ความรู้ความเชี่ยวชาญจากหลาย ๆ คน หลาย ๆ ฝ่าย และหลาย ๆ ระดับมาช่วยกันทำ จึงจำเป็นจะต้องมีการร่วมมือกัน “ทำงานเป็นทีม” (วิวัฒน์, 2527 : 12)

เบลค และ มัวตัน (จุมพญา. 2536 : 24 ; อ้างอิงจาก Blake and Mouton) กล่าวว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีมเป็นรูปแบบการมุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพ และให้ผู้ได้บังคับบัญชามีชีวิตกำลังใจในการทำงาน โดยพยายามผนึกกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกัน ซึ่งทำให้องค์กรได้รับงานที่มีประสิทธิภาพจากความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานผนึกกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกัน ซึ่งจะทำให้องค์กรได้รับผลงานที่มีประสิทธิภาพจากความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน

โอพาร์ ไชยประวัติ (2539 : 8) กล่าวว่า ภายใต้ภาวะการณ์ปัจจุบันองค์กรที่มีความสำเร็จสูงไม่ใช่องค์การที่หัวหน้าใหญ่นั่งมองอนาคตได้เพียงผู้เดียว ซึ่งอาจมีบางแห่งทำได้ซึ่งถือเป็นเรื่องดีแต่ทางที่ดีกว่า ก็คือ ต้องมีระบบบริหารงานเป็นทีม ต้องมีกระบวนการสร้างทีมงาน (Team building) ขึ้น

ความหมายการทำงานเป็นทีม

วิวัฒน์ ไรยสกุล (2527 : 12-13) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมหรือ Teamwork หมายถึง กิจกรรมหรือการมุ่งทำงานใด ๆ ก็ตาม ที่สมาชิกของทีมมีการประสานงานกันอย่างราบรื่น และดำเนินไปในจังหวะเวลา ทั้งนี้โดยที่สมาชิกแต่ละคนในทีมจะต้องรู้อย่างชัดเจนและแสดงบทบาทของตนโดยมีการเคลื่อนไหวที่สอดคล้องสัมพันธ์กันเป็นอย่างดีที่สุด ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวจะเป็นการแสดงให้เห็นลักษณะของการเชื่อมโยง เกี่ยวพันซึ่งกันและกันของการกระทำของกลุ่มอย่างใกล้ชิด

Glenn (1990 : 3) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนมาร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุความสำเร็จ ซึ่งยากที่แต่ละบุคคลจะทำสำเร็จโดยลำพัง และนอกเหนือจากนั้นยังทำให้เกิดความตื่นเต้น เกิดความพึงพอใจและมีความสุขสนุกสนาน

โนแลน (วิระวัฒน์. 2521 : 25 ; อ้างอิงจาก Nolan) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง

1. ทุกคนช่วยกันผลักดันไปในทิศทางเดียวกัน
2. ทุกคนผลักดันในส่วนของตน
3. การได้รับสิ่งสนับสนุนเสมอเมื่อต้องการ
4. การที่มีคนยอมรับในความสามารถของคุณ

5. การละเว้นในการทำสิ่งที่เป็นผลประโยชน์ส่วนตัว
6. การได้รับความช่วยเหลือเฉพาะในเวลาที่ต้องการเท่านั้น
7. ความรู้สึกดีใจที่ได้พบและวิสาสะกับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน
8. ทุกคนช่วยกันแก้ไขวิกฤตการณ์
9. ทุกคนรับมือกับวิกฤตการณ์โดยปราศจากเสียงบ่น
10. การยินดีต่อความสำเร็จและเห็นใจในความปราชัยของผู้อื่น
11. การรับผลแห่งความสำเร็จและล้มเหลวร่วมกัน
12. การมีอนาคตที่น่าตื่นเต้นร่วมกัน
13. ความรู้สึกพอใจที่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี
14. การขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในสิ่งที่เขาพอจะให้ได้

ความแตกต่างระหว่างกลุ่มกับทีม

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2536 : 51-52) กล่าวถึงความแตกต่างของกลุ่มกับทีมดังตาราง 1

ตาราง 1 ความแตกต่างระหว่างกลุ่มกับทีม

กลุ่ม	ทีม
1. สมาชิกคิดว่าการทำงานร่วมกันก็เพื่อจุดมุ่งหมายทางการบริหาร แต่ละคนทำงานโดยไม่พึ่งพากัน บางครั้งก็มีวัตถุประสงค์ขัดแย้งกัน 2. สมาชิกทำงานเพื่อผลประโยชน์ของตน เพราะไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน จึงทำงานเพื่อให้ผ่านไปเท่านั้น 3. สมาชิกได้รับคำสั่งให้ทำงานมากกว่าที่จะเลือกวิธีทำงานที่ดีที่สุดด้วยตนเอง ข้อเสนอแนะของสมาชิกมักไม่ได้รับการสนับสนุน 4. สมาชิกไม่มีแรงจูงใจที่ได้จากเพื่อนร่วมงาน เพราะไม่เข้าใจบทบาทของผู้อื่น 5. สมาชิกระแวงตัวมาก เพราะไม่เข้าใจกันอย่างแท้จริง มีการใช้เล่ห์เหลี่ยม ซ่อนเร้น ใช้คำพูดที่ไม่จริงใจกัน 6. สมาชิกอาจได้รับการฝึกอบรมมาดี แต่มีข้อจำกัดจากผู้บริหารและสมาชิกคนอื่นที่ทำให้ใช้ความรู้เพื่อการทำงานไม่เต็มที่ 7. เมื่อเกิดความขัดแย้งสมาชิกจะไม่ทราบวิธีการแก้ปัญหา ผู้บริหารก็หลีกเลี่ยงหรือขอเวลาไว้จนเกิดความยุ่งยากรุนแรง 8. สมาชิกอาจมีส่วนร่วมหรือไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำให้เกิดการยอมตามกันบ่อยๆ แทนที่จะนึกถึงผลที่จะเกิดขึ้น	1. สมาชิกทำงานร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัยกัน เข้าใจเป้าหมายของทีมและของตัวเองที่สนับสนุนกันให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ไม่ต้องต่อสู้ระหว่างผลประโยชน์ของตนกับของผู้อื่น 2. สมาชิกมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงานและหน่วยงาน เพราะมีจิตสำนึกที่จะทำตามเป้าหมายที่ช่วยกันกำหนดขึ้นมา 3. สมาชิกใช้ความสามารถเต็มที่ในการทำงาน เพื่อวัตถุประสงค์ของทีม และสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร 4. สมาชิกทำงานในบรรยากาศแห่งความไว้วางใจกัน และได้รับการส่งเสริมให้แสดงความคิดเห็นโต้แย้งซักถามข้อข้องใจ 5. สมาชิกที่สื่อสารกันอย่างจริงจัง ตรงไปตรงมาเปิดเผย พยายามเข้าใจความคิดของผู้อื่น 6. สมาชิกได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาทักษะและนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ สมาชิกยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นการสนับสนุนจากทีม 7. สมาชิกยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาและมีผลดี คือ ทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ ทุกคนร่วมกันแก้ปัญหาด้วยวิธีสร้างสรรค์อย่างรวดเร็ว 8. สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ส่งผลต่อทีมแต่เข้าใจว่าผู้นำมีสิทธิวินิจฉัยขั้นสุดท้ายเมื่อ

	ทีมไม่สามารถตัดสินใจ หรือเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน
--	---

องค์ประกอบของการทำงานร่วมกันเป็นทีม

องค์ประกอบของการทำงานร่วมกันเป็นทีม มี 3 ลักษณะ คือ (นิพนธ์. 2538 : 45)

1. องค์ประกอบด้านสมาชิกในทีม ทีมงานจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น สมาชิกในทีมควรมีคุณสมบัติอย่างน้อย 4 ประการ คือ

1.1 มีเจตนาที่ดีและตั้งใจทำงาน หมายถึง ความอยากที่จะทำงานร่วมกัน รักดี และซื่อตรงต่อกลุ่ม ยึดมั่นในอุดมการณ์ของทีม ยอมรับวัตถุประสงค์ที่ได้ช่วยกันกำหนดไว้

1.2 มีทักษะในการทำงานนั้น คือ เชื่อในความสามารถของเพื่อนสมาชิกด้วยกัน และพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.3 มีความร่วมมือและประสานงานกันอย่างดี หมายถึง มีการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างสมาชิกด้วยความยินดี มีความรู้สึว่าทุกคนในทีมมีความสำคัญและยอมรับกัน และกัน มีการยืดหยุ่นบทบาทที่แสดงออกและการแสดงภาวะผู้นำ

1.4 มีมนุษยสัมพันธ์ดี คือ มีความไว้วางใจที่จะตระหนักถึงความต้องการและความรู้สึกของบุคคลอื่นในทีม พยายามปรับค่านิยมให้กลมกลืนกัน มีความไวเนื้อเชื่อใจกัน และพยายามเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลอื่น

2. องค์ประกอบด้านผู้นำทีม ประกอบด้วย

2.1 ทีมควรมีผู้นำที่มีความสามารถ มีคุณสมบัติของผู้นำที่ดี คือ อดทน ตั้งใจจริงไม่หวั่นไหวในความล่าช้า และไม่คอยก้าวน้ำของทีมนำเมื่อเผชิญกับปัญหาที่ยากก็ยอมรับผิดได้ พยายามให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง ไม่บังคับทีมในการตัดสินใจและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้เป็นผู้นำบ้าง ที่สำคัญคือมีความสามารถในการชักจูงให้สมาชิกเกิดความร่วมมือร่วมใจ

2.2 มีความสามารถจัดความขัดแย้งของทีม สามารถใช้ความขัดแย้งนั้น ๆ ในทางสร้างเสริม เพราะความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้เสมอในทีม ซึ่งอาจก่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่งานของทีมได้ถ้าเราเชื่อว่าความคิดที่แตกต่างกันนั้นจะทำให้เกิดเป้าหมายและวิธีการที่ดีกว่าเดิม อย่างไรก็ตามความขัดแย้งนี้อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของทีมเหมือนกัน ดังนั้นผู้นำทีมที่ดีควรจะต้องรู้ว่าทำอะไรจึงจะใช้ความขัดแย้งของทีมให้เป็นไปในทางสร้างเสริมได้

2.3 มีเทคนิคในการจูงใจสมาชิก

2.4 เอาใจใส่กลุ่ม เพิ่มพูนความรู้ให้แก่สมาชิกให้เขามีความเชื่อมั่นที่จะทำงาน

2.5 มีความเข้าใจในพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคน

2.6 มีความรอบรู้และความรู้ในการวางแผน การปฏิบัติงาน และการติดตามประเมินผลงาน

3. องค์ประกอบด้านการจัดทีม ประกอบด้วย

3.1 มีเป้าหมายของทีมชัดเจน ปรับปรุงผลงาน

3.2 มีกลไกย้อนกลับ เพื่อปรับปรุงผลงาน

3.3 มีวิธีทำงานของทีมอย่างมีระบบซึ่งสมาชิกเข้าใจอย่างดี

3.4 มีรูปแบบการประสานงานอย่างดี เกิดการชี้แจงกันภายในทีม

3.5 มีการแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมอยู่เสมอ

3.6 มีการจัดเงื่อนไขในการเสริมพลังทีมให้ดี

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2536 : 45) กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมมีขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงาน
2. รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องใช้การตรวจสอบปัญหาของงานและรวบรวมรายละเอียดที่ต้องใช้ก่อนลงมือทำงาน
3. กำหนดงาน คือ รู้ว่าจะต้องทำอะไร กำหนดให้ชัดเจนเป็นข้อ ๆ และมีการแบ่งงานกันตามความสามารถ และความถนัดของแต่ละคน
4. วางแผนกำหนดทางเลือกที่จะปฏิบัติ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ไว้หลาย ๆ ทางหาข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกและเปรียบเทียบกัน เลือกเอาทางเลือกที่ดีที่สุดมาวางแผนปฏิบัติและปฏิบัติตามแผนที่วางไว้
5. ทบทวนผลการดำเนินงานเมื่องานเสร็จแล้ว สรุปผล และพิจารณาใหม่ว่างานที่ทำไว้ได้ผลดีเพียงใด ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อจะได้ข้อคิดในการปฏิบัติงานครั้งต่อไปให้ดีขึ้น

ขั้นตอนในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องประกอบด้วยโครงสร้างการทำงาน ดังนี้

1. การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน สมาชิกร่วมกันกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจน ยอมรับและผูกพันกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น
2. การติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องภายในทีมและภายนอกทีม ด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สามารถเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
3. การทำงานร่วมกัน โดยการประสานงานกัน สนับสนุน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และนำทักษะความรู้ ความสามารถของแต่ละคนมารวมกัน ให้โอกาสสมาชิกพูดถึงปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่สมาชิกรับรู้บทบาทตนเอง ตลอดจนอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่ตนดำรงอยู่
4. การสร้างความคล่องตัวในการทำงาน มีความยืดหยุ่นในการทำงาน การตัดสินใจอาศัยข้อมูลที่เป็นจริง ร่วมกันตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ สนับสนุนให้สมาชิกกล้าแสดงความคิดเห็น เขียน หรือพูดในสิ่งที่ถูกต้องต่อการทำงาน

5. การส่งเสริมการพัฒนาบุคคล ให้สมาชิกมีโอกาสเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ ความสามารถของตนเอง ตลอดจนเจตคติที่ดี และวิธีในการทำงาน โดยการศึกษาเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ ความสามารถของตนเอง ตลอดจนเจตคติที่ดี และวิธีในการทำงาน โดยการศึกษาเพิ่มเติม การร่วมกันทบทวนการทำงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และใช้ประสบการณ์เป็นแนวทางในการพัฒนา ศักยภาพในการปฏิบัติงาน

ปัญหาการทำงานเป็นทีม

เสนีย์ แดงวัง (2539 : 6) กล่าวว่า ปัญหาการทำงานเป็นทีม แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาด้านผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา
 - 1.1 ไม่มีนโยบายหรือเป้าหมายที่แน่นอน
 - 1.2 ขาดภาวะผู้นำที่ดี
 - 1.3 มีผลประโยชน์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง
 - 1.4 ไม่มีการวางแผนงานล่วงหน้า
 - 1.5 การสื่อสารและการมอบหมายงานขาดประสิทธิภาพ
 - 1.6 บริหารเวลาไม่เป็น
 - 1.7 ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน
 - 1.8 ขาดความเป็นกันเอง
 - 1.9 เอาแต่ใจตัวเอง ใช้อารมณ์ ขาดความเป็นธรรม
 - 1.10 ขาดเทคนิคในการจูงใจ
 - 1.11 ไม่จริงจังกับผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 1.12 ใช้คนไม่เหมาะสมกับงาน
 - 1.13 ขาดการติดตามและการควบคุมงาน
 - 1.14 ไม่ยอมรับข้อผิดพลาด
2. ปัญหาด้านผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 2.1 ไม่พยายามแก้ไขปัญหาการทำงานด้วยตนเอง
 - 2.2 เป้าหมายการทำงานไม่เหมือนกัน
 - 2.3 ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา
 - 2.4 ขาดความรับผิดชอบในการทำงาน
 - 2.5 ทำงานแบบตัวใครตัวมัน ไม่มีระเบียบวินัย
 - 2.6 มีเจตคติที่ไม่ถูกต้องต่อบริษัท

- 2.7 ไม่ให้ความร่วมมือที่ดีไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- 2.8 ขาดความเข้าใจในงานที่ทำ
- 2.9 ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน
- 2.10 ขาดความสามัคคีในการทำงาน
- 2.11 ไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน
- 2.12 ไม่ทำความเข้าใจคำสั่งที่ได้รับ
- 2.13 ขาดความซื่อสัตย์ในการทำงาน
- 2.14 ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- 3. ปัญหาด้านอื่น ๆ
 - 3.1 ระบบข้อมูลขาดประสิทธิภาพ
 - 3.2 ขาดการประชุมปรึกษาหารือกัน
 - 3.3 บรรยากาศในการทำงานไม่เอื้ออำนวย
 - 3.4 อุปกรณ์การทำงานไม่เพียงพอ
 - 3.5 ขาดความร่วมมือในการแก้ปัญหาร่วมกัน
 - 3.6 ระบบงานซ้ำซ้อน
 - 3.7 ความผูกพันร่วมกันต่อบริษัทมีน้อย
 - 3.8 พยายามปกปิดปัญหาของตัวเอง
 - 3.9 การประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ ยังไม่ดีพอ
 - 3.10 สถานที่ทำงานไม่เหมาะสม

ยัวร์ตัน (ชาติยา. 2528 : 32-34; อ้างอิงจากยัวร์ตัน) ได้กล่าวถึง ข้อจำกัดของการทำงานเป็นทีมโดยแสดงให้เห็นถึงผลดีและผลเสียของการทำงานเป็นทีม ดังต่อไปนี้คือ

ผลดีของการทำงานเป็นทีม

1. การทำงานเป็นทีมย่อมก่อให้เกิดปฏิกิริยาต่อกันและกัน ปฏิกิริยาดังกล่าวเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในความคิดใหม่ ๆ ขึ้นอีกมาก อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ผลในแง่บวกนี้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลในทีมเป็นบุคคลที่มีจิตใจใฝ่รู้อย่างแท้จริง มีความอดกลั้นสูง และยึดมั่นในจริยธรรมทางวิชาชีพของตนเท่านั้น หากปราศจากคุณลักษณะเหล่านี้แล้ว ปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวมักก่อให้เกิดผลในแง่ลบมากกว่า

2. ปฏิกิริยาระหว่างบุคคลในทีม นั้น เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดข้อมูลที่ถูกต้องการในการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานนั้น เพราะปฏิกิริยาระหว่างบุคคลในทีม นั้น เป็นกระบวนการที่

ทำให้เกิดข้อมูลที่ต้องการในการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานนั้น เพราะปฏิริยาจะช่วยให้เกิดข้อมูลป้อนกลับ อันทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลที่บิดเบือนจากข้อเท็จจริงได้โดยตลอด

3. ธรรมชาติในการทำงานเป็นทีม ทำให้เกิดความกดดันในกลุ่มที่จะกระตุ้นให้แต่ละคนเร่งมือทำงานให้เสร็จทันเวลาและอย่างมีคุณภาพ

4. ในกรณีการทำงานเป็นทีม นั้น ได้มีการแบ่งสรรและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนตั้งแต่ต้นแล้ว แม้งานของบางคนจะประสบความล้มเหลวอันเนื่องมาจากการละทิ้งงานก็ดีเนื่องจากอุปสรรคในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน หรือเนื่องจากความสามารถเฉพาะตัวของบุคคลนั้นก็ดี ความล้มเหลวดังกล่าวนี้ก็จะทำให้เกิดการสูญเสียในเพียงบางส่วนบางด้านเท่านั้น แต่จะไม่ทำให้โครงการนั้นประสบความล้มเหลวหรือสูญเสียเปล่าทั้งโครงการ

5. การทำงานเป็นทีม ทำให้มีการนำเอาความรู้และประสบการณ์มาใช้ร่วมกันให้ได้ผลงานที่มีน้ำหนักรมากกว่าผลงานของบุคคลคนเดียว ทั้งนี้เพราะถือว่าได้ผ่านการกลั่นกรองร่วมกันมาจากบุคคลที่มีความถนัดในสาขาวิชาต่าง ๆ ซึ่งจะมองปัญหาในด้านต่าง ๆ กันมาหลายขั้นตอนแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานวิจัยประยุกต์ที่ทำเป็นทีมนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความมั่นใจที่จะนำไปใช้มากกว่าการวิจัยของบุคคลคนเดียว ซึ่งอาจจะเป็นความมั่นใจที่เกิดจากความเชื่อในความคิดของผู้เชี่ยวชาญหลายด้านหลายคนหรืออาจเป็นผลทางจิตวิทยาที่ดี

6. การทำงานเป็นทีม จะช่วยให้โครงการที่ใหญ่และยากสามารถทำสำเร็จได้ในระยะเวลาอันสั้น หากผู้ร่วมงานแต่ละคนมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

ผลเสียของการทำงานเป็นทีม

1. ในกรณีที่ทีมใหญ่ผลเสียที่สำคัญ ได้แก่ การสูญเสียพลังความคิดที่มีลักษณะเฉพาะตัวและความคิดสร้างสรรค์ของแต่ละบุคคลไป อันเนื่องมาจากการที่ความคิดอ่านของแต่ละคนจะต้องนำมาใกล้เคียงประมิตประนอมให้ประสานสอดคล้องกันเพื่อผลสำเร็จของโครงการ และเพื่อประโยชน์ของคนส่วนรวมในทีม การประนีประนอมความคิดเพื่อผลในการประสานประโยชน์นี้ ทำให้ระดับความคิดที่แตกฉานลึกซึ้งในแต่ละสาขาวิชาถูกลดระดับมาเพื่อให้เป็นที่เข้าใจ และสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทุกคนในทีม

2. ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เข้าร่วมในทีมใหญ่ เมื่อคาดหวังล่วงหน้าว่าแนวความคิดที่ลึกซึ้งแตกฉานต้องถูกลดระดับลงมาแล้ว ก็ย่อมมีแนวโน้มที่จะลดการใช้สติปัญญาเพื่อคิดค้นคว้าอย่างหนักมาเสียแต่ต้น เพราะคาดไว้ว่าแม้จะคิดอย่างลึกซึ้งมากมายเพียงใดก็就会被ประนีประนอมให้ลดระดับลงมาในที่สุด จึงเสียเวลาคิดเปล่า ๆ

3. ผู้มีความสามารถบางคนอาจไม่ยินดีเข้าร่วมงานแบบที่ต้องทำเป็นทีมด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น ไม่ถูกใจหรือไม่แน่ใจว่าจะร่วมกับสมาชิกบางคนที่ไม่ชอบพอกันในเรื่อง

ส่วนตัวได้หรือบางคนอาจจะรู้สึกว่าผลงานที่เป็นทีมนั้น ไม่ได้ชี้ให้เห็นความสามารถเฉพาะด้านของเขาย่างเด่นชัดแต่เป็นการชี้ให้เห็นความสามารถของทั้งทีม ซึ่งอาจประกอบไปด้วยคนที่ด้อยกว่าเขาก็ได้ นอกจากนั้นการทำงานเป็นทีมโดยปกติแล้วชื่อเสียงมักจะตกเป็นของหัวหน้าโครงการเสียเป็นส่วนใหญ่ ผู้ร่วมงานที่มีความสามารถ และต้องการชื่อเสียงเฉพาะตัวและไม่แน่ใจว่าจะมีสถานภาพใดในงานจึงไม่นิยมเข้าร่วมเป็นผลให้งานที่ทำเป็นทีมส่วนใหญ่มักจะประกอบไปด้วยผู้นำทีมที่มีระดับความสามารถสูงเพียงสองคนนอกนั้นเป็นผู้ที่มีความสามารถและประสบการณ์ด้อยกว่า

4. การทำงานเป็นทีมอาจมีผลทำให้ผู้ร่วมทีมสูญเสียความเป็นตัวของตัวเองได้ เช่น อิสระในความคิดสร้างสรรค์และในการทำงาน ตลอดจนลักษณะเฉพาะตัวได้ เพราะไม่อาจขัดใจผู้ร่วมทีมอื่น ๆ และเพื่อประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน

5. การทำงานในลักษณะเป็นทีมจำเป็นต้องมีการตัดสินใจร่วมกันในขั้นตอนต่าง ๆ อันอาจทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าไปกว่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานซึ่งประโยชน์ส่วนรวมและประโยชน์ส่วนตัวขัดแย้งกัน หรือผู้ร่วมงานที่ขาดความเข้าใจและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2535:75-76) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพของทีมงาน ได้แก่

1. อิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม : ผลกระทบที่มาจากภายนอกทีมงาน เช่น
 - 1.1 นโยบายและวิธีการบริหารงาน
 - 1.2 ระบบรางวัลและการสื่อสาร
 - 1.3 การจัดโครงสร้างขององค์กร
 - 1.4 แรงของความต้องการจากภายนอกเช่น รัฐบาล ผู้บริโภค
2. เป้าหมาย : ทีมงานต้องการจะทำอะไรให้สำเร็จ สามารถทำได้โดย
 - 2.1 การทำความเข้าใจให้กระจ่าง
 - 2.2 การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม
 - 2.3 การประกาศให้ชัดเจนเฉพาะเจาะจงและวัดได้
 - 2.4 การแลกเปลี่ยนเป้าหมายของสมาชิกในทีม
 - 2.5 อย่าให้มีข้อขัดแย้ง
3. บทบาท : ใครจะต้องทำอะไรบ้าง ต้องตระหนักถึง
 - 3.1 การทำความเข้าใจให้กระจ่าง

3.2 การทำความเข้าใจกันว่าจะทำอะไร

3.3 อย่าให้มีข้อขัดแย้ง

4. กระบวนการทำงาน : วิธีการบรรลุเป้าหมายให้สำเร็จ กระบวนการที่สำคัญมีดังนี้

4.1 การตัดสินใจ

4.2 การสื่อสาร

4.3 การประชุม

4.4 พฤติกรรมการนำ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก : คุณภาพของการสร้างสรรค์ พิจารณาได้จาก

5.1 ความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในทีม

5.2 เจตคติ ค่านิยม บุคลิกภาพ

ชุดิมา (ชุดิมา. 2538 : 2-3 ; อ้างอิงจาก Woodcock 1989, Likert 1961 , สมิติ 2532 ทิศนา 2537.) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องประกอบด้วยโครงสร้างการทำงาน ดังนี้

1. การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน สมาชิกร่วมกันกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจน ยอมรับและผูกพันกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

2. การติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องภายในทีมและภายนอกทีม ด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สามารถเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

3. การทำงานร่วมกันโดยการประสานงานกัน สนับสนุนให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและนำทักษะความรู้ ความสามารถของแต่ละคนมารวมกัน ให้โอกาสสมาชิกพูดถึงปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ สมาชิกรับรู้บทบาทตนเอง ตลอดจนอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่ดำรงอยู่

4. การสร้างความคล่องตัวในการทำงาน มีความยืดหยุ่นในการทำงาน การตัดสินใจอาศัยข้อมูลที่เป็นจริง ร่วมกันตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้สมาชิกกล้าแสดงความคิดเห็นเขียน หรือพูดในสิ่งที่ถูกต้องต่อการทำงาน

5. การส่งเสริมการพัฒนาบุคคล ให้สมาชิกมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ทักษะความสามารถของตนเอง ตลอดจนเจตคติและวิธีในการทำงาน โดยการศึกษาเพิ่มเติม ฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน เขียนตำรางานวิชาการ และทำวิจัย

6. การร่วมกันทบทวนการทำงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และใช้ประสบการณ์เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน

การตรวจสอบอาการทีมงานเสีย

วีรัตน์ มะลิสุวรรณ (2538 : 53) กล่าวว่า ความผิดปกติของทีมงานอาการจะปรากฏ และแสดงออกมาที่บุคลากรของทีมงาน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกตสอบถาม และใช้เครื่องมือวัดได้ กล่าวคือ

1. อาการทีมงานเสียสังเกตได้จากพฤติกรรมของบุคลากรในทีมงาน ได้แก่ การแสดงออกซึ่งความคับข้องใจ บ่น หงุดหงิด คำกั้นนอกที่ประชุม อาการของการแก่งแย่งชิงดีมุ่งทำลายกันสมาชิกแสดงสีหน้าของความหม่นหมองวิตกกังวล ในหน่วยงานมีความลับมาก พยายามชิงชังกัน อาการที่สามารถสังเกตได้ง่ายดังกล่าว จะบ่งบอกถึงสภาพที่เสียของทีมงาน แต่อาการเหล่านี้จะบ่งบอกว่าทีมงานเสียจริงหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าบุคลากรจำนวนมากหรือน้อยที่แสดงอาการ เหล่านั้นออกมา เป็นไปตลอดเวลา หรือบางครั้งบางคราว แสดงออกทุกสถานการณ์หรือบาง สถานการณ์ ถ้าแสดงออกมากก็เป็นอันเชื่อได้ว่าทีมงานเสียแน่ แต่ถ้าน้อยเป็นบางคน บางคราวก็ถือว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่อาจเกิดขึ้นได้เมื่อคนจำนวนมากมาอยู่รวมกัน

2. ใช้แบบวินิจฉัยปัญหาของทีมงาน เป็นแบบที่ใช้วัดพฤติกรรมของทีมงานตามที่สมาชิกรู้สึกว่าเป็นอย่างนั้น เห็นว่ามีอยู่จริง เชื่อว่าเป็นในเรื่องที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมงานความเปิดเผยต่อกัน การเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา การสนับสนุน ความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ การตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงาน การพัฒนาตนเองของสมาชิกและสุดท้ายความสัมพันธ์ของหน่วยงานกับหน่วยงานอื่น

แนวทางเพิ่มทักษะการทำงานเป็นทีม

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2535 : 1-5) กล่าวถึงแนวทางที่นักจิตวิทยาเสนอเพื่อให้ นักบริหารได้ลองพิจารณานำไปใช้เพื่อเพิ่มทักษะการทำงานเป็นทีมภายในองค์กร สรุปได้ดังนี้

1. การเลือกสมาชิกทีม เกณฑ์ในการเลือกสมาชิกร่วมทีม ควรพิจารณาจากความคิด ความเชื่อ ค่านิยม เจตคติของคนเหล่านั้น ผลการวิจัยทางจิตวิทยาสังคมพบว่า ยิ่งคนเรามีสิ่งดังกล่าวคล้ายกันมากเท่าไร เขาเหล่านั้นจะยิ่งผูกพันกันมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนั้นความคล้ายคลึงกันดังกล่าวมีผลให้ความขัดแย้งมีน้อยอีกด้วย

2. ความเชื่อใจกัน (Trust) เป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้ทีมงานดำรงอยู่อย่างดี สมาชิกทุกคนในทีมควรไว้วางใจซึ่งกันและกัน ไม่มีผู้ใดคิดไม่เชื่อแหว่งกันข้างหลัง ที่สำคัญกว่านั้นคือ หัวหน้ากับลูกทีมทั้งหลายควรเชื่อใจกัน ซื่อสัตย์ต่อกัน และหัวหน้าควรไว้วางใจว่าลูกน้องจะทำหน้าที่ที่เขารับผิดชอบได้โดยหัวหน้าไม่ต้องไปจู้จี้ให้ทำ

3. เป้าหมายของทีมกับเป้าหมายส่วนตัวของสมาชิก (Cooperative goal) ทีมที่ดีจะต้องมีสมาชิกที่เข้าใจเป้าหมายส่วนรวมของทีม แม้สมาชิกจะมีเป้าหมายส่วนตัวก็จริง แต่สมาชิกจะต้องปรับปรุงเป้าหมายของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายส่วนรวม อย่างที่พูดกันเสมอว่าส่วนรวมต้องมาก่อนส่วนตัว

4. บทบาท (Role) การเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทของตน และการเรียนรู้เข้าใจบทบาทของผู้อื่นในทีมด้วย นับว่าเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากต่อการทำงานเป็นทีม เพราะสมาชิกของทีมจะได้ไม่ปฏิบัติงานก้าวก่ายเข้าไปในบทบาทหน้าที่ของผู้อื่น อันมักจะนำมาสู่ความขัดแย้งอย่างที่เป็นกันเสมอขณะเดียวกันก็ไม่เกิดความน้อยเนื้อต่ำใจในสถานภาพของตนว่าต่ำกว่าผู้อื่น

5. วิธีการทำงาน (Work procedure) กระบวนการทำงานเป็นทีม มีความสำคัญมากเช่นเดียวกันกับการเล่นฟุตบอล ถ้าเล่นเป็นทีมผู้เล่นทุกคนก็สนุก สิ่งสำคัญที่ควรพิจารณาในข้อนี้คือ

5.1 การสื่อความหมาย (Communication) การทำงานเป็นทีมอาศัยบรรยากาศการสื่อความที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้ทุกคนกล้าที่จะเปิดใจสื่อสารกันในลักษณะที่เป็นการสื่อสารสองทาง ทำให้สื่อสารเข้าใจกันอย่างลึกซึ้งมีประสิทธิภาพ

5.2 การตัดสินใจร่วม (Participative decision making) เมื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมได้ร่วมแสดงความเห็นและร่วมตัดสินใจแล้ว สมาชิกที่มีส่วนร่วมดังกล่าวย่อมผูกพันใจที่จะทำในสิ่งที่ตนเองได้ร่วมมีส่วนตั้งแต่ต้น

5.3 การเป็นผู้นำ (Leadership) ผู้นำ คือ ผู้ที่มีอิทธิพลกระตุ้นและกำหนดทิศทางการทำงานแต่หัวหน้า คือ ผู้ที่มีตำแหน่งตามระเบียบ การได้เป็นผู้นำนับว่าเป็นการยอมรับจากผู้อื่นดังนั้นการทำงานเป็นทีมควรจะส่งเสริมให้ทุกคนได้ผลัดกันเป็นผู้นำ (ไม่ได้ผลัดกันเป็นหัวหน้า) เพื่อทุกคนได้เกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ จะได้รู้สึกว่าการทำงานเป็นทีมนี้มีความปรารถนาที่จะทำอีก

5.4 การกำหนดกฎเกณฑ์ระเบียบต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายร่วม ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมได้มีส่วนร่วมด้วยให้มากที่สุดในการตรากฎเกณฑ์ที่จะนำมาใช้บังคับคนทั้งกลุ่ม

6. การมีส่วนร่วมในการควบคุม ดูแลประเมินผลการทำงานของทีม (Participative evaluation) ทีมควรมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะในลักษณะที่ทุกคนได้มีส่วนร่วมด้วยการได้ส่วนร่วมด้วย การได้ร่วมประเมินผลการทำงาน ทำให้ได้ทราบความเป็นไปของการทำงานว่าบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ตรงไหน ตำแหน่งใดของทีมงานที่ทำได้ดีหรือไม่คืออย่างไร

ถ้าหากหัวหน้าเป็นผู้ทำหน้าที่ประเมินการทำงานแต่เพียงผู้เดียว ความรู้สึกผูกพันกับเป้าหมายร่วมของทีมของสมาชิกก็จะลดลงไปอีก

7. ระบบรางวัล (Reward system) พฤติกรรมทุกชนิดของมนุษย์จะถูกควบคุมโดยผลการแสดงพฤติกรรม ถ้าผลการแสดงพฤติกรรมได้รับรางวัล พฤติกรรมนั้นจะมีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นอีกควรสนับสนุนการให้รางวัลแก่การทำงานเป็นทีมในลักษณะที่วางพื้นฐานอยู่บนการให้กับกลุ่ม (Group based reward system)

ทีมที่มีประสิทธิภาพ (Effective teams)

วูดค็อก (วรัญญา. 2528 : 36 ; อ้างถึงจาก Woodcock.) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพว่า ต้องประกอบด้วยคุณลักษณะที่ดี 9 ประการ คือ

1. ความกระจ่างในวัตถุประสงค์และเห็นด้วยกับเป้าหมาย
2. มีความเปิดเผยและเผชิญหน้ากัน
3. ให้การสนับสนุนและจริงจังต่อกัน
4. ให้ความร่วมมือและขัดแย้ง
5. มีระเบียบวิธีปฏิบัติที่คล่องแคล่ว
6. มีผู้นำที่เหมาะสม
7. มีการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ
8. มีการพัฒนาบุคคล
9. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มดี

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

จุฑา เทียนไทย (2535 : 33) ได้ทำการสำรวจเจตคติของนายจ้างชาวญี่ปุ่นต่อการทำงานของลูกจ้างคนไทย พบว่า นายจ้างชาวญี่ปุ่นมีเจตคติต่อการทำงานของลูกจ้างคนไทยในด้านการทำงานเป็นทีมมีปัญหา เนื่องจากลูกจ้างไทยชอบที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะอย่างตามงานที่ตนได้เรียนรู้มาจากสถาบันการศึกษาหรือพื้นฐานความรู้เดิม ทำให้การบริหารงานในรูปแบบที่ทุกคนมีความเห็นพ้องต้องกันมีปัญหา การทำงานเป็นทีมค่อนข้างยาก ประกอบกับลูกจ้างไทยมีลักษณะเป็นปัจเจกชนมากจนทำให้การทำงานเป็นทีมขาดความกระตือรือร้น การที่จะร่วมกันรับผิดชอบเป็นกลุ่มก่อนทำได้ยากอย่างไรก็ตามผู้บริหารญี่ปุ่นเข้าใจดีว่าคงต้องใช้ความพยายามและเมื่อผ่าน

มาถึงจุด ๆ หนึ่ง เมื่อลูกจ้างคนไทยทราบถึงเป้าหมายและจุดประสงค์ดีแล้ว เจตคติต่าง ๆ ต่อการทำงานร่วมกันอาจเปลี่ยนไปได้

ชุติมา มาลัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยศึกษาการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล และหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ประสบการณ์การทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และศึกษากลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล โดยใช้แบบสอบถาม 2 ชุด ที่สร้างขึ้นเอง และคัดแปลงจากผู้อื่น เก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 295 คน จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี และอายุ ประสบการณ์การทำงานกับการทำงานเป็นทีม ของอาจารย์พยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นยังพบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพ พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร สัมพันธภาพในกลุ่มอาจารย์และประสบการณ์การทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลได้ร้อยละ 59.27 ($R^2 = .5927$)

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เกร็น (Glenn, 1990 : บทคัดย่อ) ศึกษาพบว่า จากการสำรวจบริษัทจำนวน 51 แห่ง ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าประโยชน์สูงสุด 3 ประการ ที่ได้จากสมาชิกทีม คือ 1) มีการแก้ปัญหาดีขึ้น 2) ผลผลิตเพิ่มขึ้น 3) ใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อลิ, คาเลค และ ฮอสเซียน Ali, Khaleque และ Hossain (1992 : 11-16) ทำการศึกษา เจตคติและสิ่งกีดขวางการรับรู้การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) ของประเทศกำลังพัฒนา ในพนักงาน 3 ประเภท จำนวน 181 คน คือ ผู้จัดการ (Managers) หัวหน้างาน (Supervisors) และพนักงาน (Workers) ในบังคลาเทศ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 44 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับเจตคติต่อการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม 39 ข้อ และข้อคำถามเกี่ยวกับสิ่งกีดขวางการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม 5 ข้อ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานทั้ง 3 ประเภท มีความแตกต่างกันด้านเจตคติต่อการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานจะเป็นผู้ที่มีเจตคติดีขึ้นชอบต่อการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมมากที่สุด รองลงมา คือ หัวหน้างานและผู้จัดการ แต่อย่างไรก็ตามพนักงานทั้ง 3 ประเภทต่างก็มีเจตคติทางบวกต่อการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

ออสเตรียน บอร์ดรูม (Austrian Boardroom, 1993 : 10-14) ได้รายงานผลการศึกษา เจตคติผู้จัดการชาวออสเตรีย ซึ่งมีค่านิยมทางการบริหารและรูปแบบแนวทางการบริหารแตกต่างกัน พบว่า หากความสัมพันธ์ภายในทีมมีคุณภาพสูง การสื่อสารเป็นระบบเปิดและชัดเจน

และมีการแบ่งปันวิสัยทัศน์ในอนาคตร่วมกันจะทำให้องค์การมีความเหมาะสมและเกิดการแบ่งปันผลประโยชน์ อันเนื่องมาจากการ สื่อสารที่มีทิศทางชัดเจน ประสิทธิภาพของผู้บริหารระดับสูงในทีมปฏิบัติงานจะสะท้อนให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับ คือ 1) การเปลี่ยนแปลงการบริหารจะมีประสิทธิภาพมาก 2) ระบบและการควบคุมขององค์การมีประสิทธิภาพมาก 3) ความเครียดต่ำ 4) ความพึงพอใจในงานสูง

คัวดอน (Caudron, 1994 : 41-46) ศึกษาพบว่า บริษัทจำนวนหนึ่งในสหรัฐอเมริกาที่ตัดสินใจนำการทำงานเป็นทีมเข้ามาบริหารโดยการนำกลุ่มคนมารวมกัน มีสิ่งกีดขวางต่อความสำเร็จ เนื่องจากคนมีบุคลิกภาพความคาดหวัง ประสบการณ์และความรู้ที่แตกต่างกัน คนอเมริกันยกย่องการทำงานเป็นส่วนบุคคลยอมรับและเคารพอำนาจหน้าที่ และคาดหวังการเพิ่มค่าจ้างขึ้นอยู่กับความอาวุโส จากสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องยากที่จะปรับให้เข้ากับแนวคิดเรื่องทีม และยังเป็นสิ่งที่ ขัดขวางประสิทธิผลของทีม ที่บริษัท Gossen ยังคงดิ้นรนต่อเรื่องความเป็นปัจเจกชนต่อไป โดยมี เป้าหมายคือพยายามสื่อสาร และฝึกอบรมพนักงานให้ตระหนักถึงกลยุทธ์ของ บริษัทที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางในงานของตนเอง ในทีม โดยที่ผู้จัดการยังคงมีบทบาทในทีมแต่จะต้องเข้าไปบทบาทใหม่การฝึกอบรมพนักงานยังคงเป็นสิ่งจำเป็นและควรดำเนินต่อไป โดยต้องมุ่งเน้นให้พนักงานรู้ว่าทำอย่างไรจึงจะเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่มีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงในที่ทำงานต้องเป็นไปอย่างช้าๆ และพนักงานจะต้องทำงานร่วมกัน

คอตแลน (Coghlan, 1994 : 18-23) ศึกษาพบว่า องค์ประกอบสำคัญของชีวิตแต่ละคน คือ กลุ่ม และการมีลักษณะชีวิตเป็นกลุ่มในองค์การ เมื่อตั้งกลุ่มหรือทีม จะมีเวลาเข้าร่วมกัน พวกเขาจะกำหนดรูปแบบพฤติกรรมความคิดและความเกี่ยวข้องกัน กลุ่มจะพยายามดำรงหรือเพิ่มความสมดุลย์ของอำนาจระหว่างการแข่งขันการรวมกันในองค์การ พวกเขาจะนำไปสู่ความขัดแย้งกับคนอื่น และอิทธิพลของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการจะนำสมาชิกแต่ละคนสู่กระบวนการจัดเกลาทางสังคม (Socialization) บังคับด้วยบรรทัดฐาน และพัฒนาวัฒนธรรมที่เป็นอำนาจให้แต่ละคนตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต้องได้รับการสนับสนุนโดยกลุ่มผู้บริหาร และมันจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งจากกลุ่ม การสร้างทีมเป็นการตั้งกลุ่มตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นทีมที่เป็นทางการหรือทีมงานชั่วคราว และคณะกรรมการ

เร็นท์, เฮฟเนอร์ และ ดัฟฟี (Rentsch, Heffner and Duffy, 1994 : 450-474) พบว่า สมาชิกที่มีระดับประสบการณ์แตกต่างกันจะเข้าใจกระบวนการของการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันมาก และหากความแตกต่างเหล่านี้ถูกชี้ชัดจะนำไปสู่การฝึกอบรมทีม การบริหารทีม และการปฏิบัติงานของทีมมากขึ้น ในการศึกษาปัจจุบันมีการตรวจสอบประสบการณ์ของทีม โดยดูจาก

ความรู้ในการทำงานเป็นทีม โครงสร้างความรู้การทำงานเป็นทีม หรือแบบแผนการทำงานเป็นทีม โดยการประเมินด้วยการวัดในหลายมิติ พบว่าสมาชิกทีมที่มีประสบการณ์สูง จะมีแนวความคิดต่อการทำงานเป็นทีมที่รัดกุมมาก และเป็นนามธรรมมากกว่าสมาชิกทีมที่มีประสบการณ์น้อย นอกจากนั้น ยังพบว่าแต่ละคนที่มีประสบการณ์สูงสามารถแสดงออกถึงความสอดคล้องว่าเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม จากผลลัพธ์นี้ได้เสนอแนะว่าการฝึกอบรมทีมควรจะออกแบบให้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การทำงานเป็นทีมเป็นอันดับแรก และให้ความรู้ในการทำงานเป็นทีมแก่ผู้รับการฝึกอบรม ผู้จัดการทีมจะต้องตระหนักเสมอถึงศักยภาพในระดับประสบการณ์ของสมาชิกทีมเมื่อจะทำการมอบหมายงาน

สคูเรคกี (Skurecki, 1994 : 22-23) ศึกษาพบว่า แม้ธุรกิจจำนวนมากจะใช้เครื่องมือที่แตกต่างกันในการปรับปรุงความปลอดภัย โปรแกรมส่วนมากจะไม่มีประสิทธิภาพหากปราศจากพนักงานที่มีเจตคติในบางบวก ขั้นตอนที่สามารถเปลี่ยนแปลงเจตคติได้ คือ 1) การให้การฝึก อบรมและให้การศึกษา 2) ค่านิยมร่วม 3) มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม 4) การติดต่อสื่อสาร 5) การแก้ปัญหา เจตคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันทีและให้ผลประโยชน์ในระยะยาว รวมถึง การ สื่อสารและการที่พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในการฝ่าฝืนเรื่องความปลอดภัย

ไรท์ (Wright, 1994 : 24-25) ศึกษาโรงงานเครื่องกีฬาวิลสันใน Humboldt รัฐ Tennessee ซึ่งเป็นโรงงานหนึ่งที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และได้้นำโปรแกรมวงจรคุณภาพมาใช้ในปี 1987 พบว่าจากการนำโปรแกรมมาใช้โดยไม่ได้บังคับพนักงานที่ทำงานในกลุ่มแก้ปัญหา ซึ่งจะต้อง เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพการเพิ่มผลผลิต การดูแลความสะอาดและความปลอดภัย แต่ให้แผนกควบคุมคุณภาพรับผิดชอบในการนำโปรแกรมไปใช้ หลังจากนั้น 2 ปี พบว่า มีพนักงานเข้าร่วมเพียง 1 ใน 5 (10 ทีม) ทั้งนี้เนื่องจากการยกระดับเจตคติการทำงานเป็นทีมมีความลำบากที่เกี่ยวข้องกันอยู่มาก การนิยามการเข้ามามีส่วนร่วมยังต้องเรียนรู้ว่าทำอะไรที่จะเกิดการริเริ่มในพื้นที่โรงงาน ในปี 1989 ได้มีการปรับโปรแกรมและมุ่งเน้นใหม่ โดยนำไปให้พนักงานระดับผู้จัดการและหัวหน้างานต้องเป็นผู้นำทีม และในปัจจุบันมีพนักงานเข้าร่วมมากกว่า 3 ใน 4 (30 ทีม)

เบโมสกี (Bemowski, 1995 : 41-46) จากการศึกษาและติดตามเรื่องการทำงานเป็นทีม ในองค์กรบางแห่งที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาเรื่องทีมในอเมริกา ผลลัพธ์จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า คนอเมริกันแต่ละคนมีความคาดหวังจากทีมแตกต่างจากบริษัทคาดหวังเสมอ

นอกจากนั้นผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าเป้าหมายขององค์กรจะเป็นก่อนหรือหลังได้มาจากทีม เพราะทีมในอเมริกาจะเป็นเสมือนพาหนะที่สมาชิกแต่ละคนไปสู่ความสำเร็จมากกว่าที่จะกระทำด้วยตนเอง ทั้งนี้เพราะแต่ละคนจะได้แสดงเป้าหมายของตนออกมา ซึ่งจะกลายเป็นเป้าหมายขององค์กรในที่สุด และสุดท้ายลูกจ้างอเมริกันมีความคาดหวังว่า ทีมจะเอื้ออำนวยผลประโยชน์แก่พวกเขาได้ดีพอๆ กับบริษัท

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องเจตคติ การทำงานเป็นทีม ที่ได้รวบรวมมานั้น เมื่อสรุปโดยรวมแล้วอาจกล่าวได้ว่า องค์ประกอบด้านปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน ขนาดของกลุ่ม มีอิทธิพลโดยตรงต่อการเรียนรู้ รับรู้ ตีความ วิชิตคิด ค่านิยม ความเชื่อ การคาดหวัง รวมถึงเจตคติและพฤติกรรมของคน ๆ นั้น อิทธิพลจากองค์ประกอบเหล่านี้ทำให้การรวมกลุ่มของคนมีการแบ่งแยก แยกแยะความเหมือนและความต่างโดยผ่านทางประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งในทางจิตวิทยาสังคมได้พบว่า หากคนมีความคิด ความเชื่อ ค่านิยม เจตคติ คล้ายกันมากเท่าไร พวกเขาเหล่านั้นจะยิ่งผูกพันกันมากขึ้น และยังมีผลให้ความขัดแย้งลดน้อยด้วยเมื่อพิจารณาจากข้อความดังกล่าวประกอบกับวิเคราะห์สภาพความเป็นจริงในด้านธรรมชาติของคนจะพบว่าองค์กรหลาย ๆ แห่งเข้าใจถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้และได้แปรเปลี่ยนออกมาในรูปของการบริหารงานโดยผ่านกระบวนการขั้นแรกของการค้นหาสมาชิกใหม่เข้าสู่องค์กร ทั้งนี้ด้วยความเชื่อมั่นว่าการคัดเลือกคนที่มี ลักษณะส่วนบุคคล คล้าย ๆ กับสมาชิกเดิมที่มีอยู่แล้วจะทำให้สมาชิกทั้งหมดมีเจตคติไปในแนวโน้มนัยเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น และหากองค์กรยังส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการทำงานร่วมกันเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วม ตลอดจนจัดสิ่งแวดล้อมและสวัสดิการ สิ่งตอบแทนต่าง ๆ ให้สนองตอบต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสมเท่าเทียมกัน นอกจากจะสามารถทำให้สมาชิกมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานร่วมกันแล้วยังอาจสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นได้อีกระดับหนึ่ง “ดังทฤษฎีกลุ่มอ้างอิงที่อธิบายไว้ว่า ผู้ทำงานจะพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับ การอ้างอิงเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการกระทำในกลุ่มระดับเดียวกัน” (กฤตินี, 2531 : 83) สำหรับสิ่งที่มีมักจะถูกนำมาเปรียบเทียบระหว่างกันและกันของสมาชิกในองค์กรแต่ละแห่งย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้เช่น ประเด็นลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศแตกต่างกัน ตำแหน่งเดียวกัน เป็นต้น หากสมาชิกพบว่าตนได้รับการปฏิบัติโดยความยุติธรรมก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากความพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ค่านิยมและจิตใจของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ความพึงพอใจจึงอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อ เวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงจากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดจะเห็นได้ว่า

ลักษณะส่วนบุคคลสามารถส่งผลให้เกิดเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเป็นงาน วิธีการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ฯลฯ ทั้งยังส่งผลให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้เช่นกัน

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมาจากการทำงานร่วมกับบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรที่มีการดำเนินงานภายใต้ระบบการบริหารงานต่างกันแต่จะมีนโยบายการทำงานที่เหมือนกัน คือ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยยังคงมีคำถามเสมอว่าข้อจำกัดอะไรในตัวสมาชิกขององค์กรที่ทำให้การทำงานเป็นทีมไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ในทางตรงกันข้ามกลับมีแต่ปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น นอกจากนั้นยังคงมีข้อสงสัยว่าการทำงานเป็นทีมเป็นระบบการทำงานที่สอดคล้องอยู่ในรูปแบบการบริหารงานต่าง ๆ เช่น QCC TQM TPM และกิจกรรม 5 ส ซึ่งต่างก็เป็นรูปแบบการบริหารงานที่องค์กรหลาย ๆ แห่งใช้อยู่ ในปัจจุบันจะช่วยสนองตอบให้สมาชิกในองค์กรได้รับความพึงพอใจในการทำงานได้มากน้อยเพียงไร เพราะรูปแบบการบริหารงานเหล่านี้มักจะถูกกำหนดขึ้นจากฝ่ายบริหาร อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตในมุมมองของตนเองอย่างหนึ่งก็คือ เมื่อคนเราลงมือกระทำอะไรก็ตามด้วยความคิดเจตคติที่ดีต่อสิ่งที่กระทำ แม้ว่าจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ก็ย่อมจะได้รับผลลัพธ์ที่ดีและผลลัพธ์ที่ดีก็จะส่งผลให้ผู้ลงมือกระทำย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจได้ระดับหนึ่ง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัย เรื่อง เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำนวน 980 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ซึ่งเป็นพนักงานประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่จำนวน 292 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทราบแนวทางและขอบเขตในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาลักษณะรูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพื่อรวบรวมเนื้อหา หลักการ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปริญญานิพนธ์ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระวีวรรณ พันธุ์พานิช อาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ และนายวิบูลย์ เรืองเกรียงสิน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมพิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงาน บริษัท เจเอ็มที เน็ตเวอร์ค เซอร์วิส จำกัด จำนวน 100 คน เพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ แล้วจึงนำไปหาคุณภาพต่อไป

2.1 ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของทีม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยถามเกี่ยวกับเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน แต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และไม่เห็นด้วย

เกณฑ์การให้คะแนน

ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกในแต่ละข้อในแบบสอบถาม ผู้วิจัยพิจารณาคำตอบดังนี้

ข้อความทางบวก

5 หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

ข้อความทางลบ

5 หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
4 หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
3 หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง	เห็นด้วยมาก
1 หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท เจเอ็มที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิส จำกัด จำนวน 100 คน เรียบร้อยแล้วมาหาคุณภาพดังนี้

1. หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ (Item total correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .27 ถึง .75 นำไปใช้เป็นข้อคำถามจำนวน 39 ข้อ

2. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .9458

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบไปเก็บข้อมูลกับพนักงานด้วยตนเอง
2. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วมาคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม
3. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ และทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. หาค่าร้อยละจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน
2. หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	0.50 – 1.49	หมายถึงมีเจตคติไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึงมีเจตคติดีน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึงมีเจตคติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึงมีเจตคติดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึงมีเจตคติดีมากที่สุด

3. ทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้ค่า t-test และ One Way Analysis of Variance

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (Ferguson. 1966 : 45)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum \bar{X}$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนสถิติในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (Ferguson. 1966 : 62)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 84)

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ N แทน จำนวนคนในกลุ่ม
 X แทน คะแนนของข้อคำถาม
 Y แทน คะแนนผลรวมของข้ออื่น ๆ ที่เหลือทุกข้อ

2.2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (บุญเชิด ภิญโญนนันตพงษ์. 2545 : 131)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	K	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มโดยใช้ค่าของสถิติในการทดสอบค่า t (Walpole and Myers. 1993 : 323) ซึ่งการวิจัยนี้จะใช้ค่า t ที่ได้จากการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	n_1	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	n_2	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่สอง

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) คำนวณจากสูตร (Ferguson. 1966 : 290)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวน (Mean square) ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวน (Mean square) ภายในกลุ่ม

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีของ Tukey – Kramer Test

$$qTK = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{MS_E \left[\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right]}}$$

เมื่อ	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	N_1	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 1
	N_2	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 2
	MS_E	แทน	Mean Square Error

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่อง เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ได้ทำตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของปฏิเสธสมมติฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ผู้วิจัยหาค่าสถิติขั้นพื้นฐาน และเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามวัดเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด
3. เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามวัดเจตคติที่สอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด มาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของทีม ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของทีม

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	71	25.3
	หญิง	210	74.7
	รวม	281	100.0
อายุ	ระหว่าง 21-25 ปี	129	45.9
	ระหว่าง 26-30 ปี	114	40.6
	ระหว่าง 31-35 ปี	30	10.7
	มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	8	2.8
	รวม	281	100.0
สถานภาพสมรส	โสด	251	89.3
	สมรส	27	9.6
	หย่าร้าง	3	1.1
	รวม	281	100.0
ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	105	37.4
	ระหว่าง 1-5 ปี	139	49.5
	ระหว่าง 6-10 ปี	23	8.2
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	14	5.0
	รวม	281	100.0
ขนาดของทีม	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน	126	44.8
	ระหว่าง 11-20 คน	94	33.5
	ระหว่าง 21-30 คน	33	11.7
	มากกว่า 30 คนขึ้นไป	28	10.0
	รวม	281	100.0

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 74.7 ส่วนเพศชายมีเพียง ร้อยละ 25.3 มีอายุอยู่ในช่วง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาอยู่ในช่วง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.6 อยู่ในช่วง 31-35 ปี ร้อยละ 10.7 และอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.8 ส่วนมากมีสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 89.3 สมรส คิดเป็นร้อยละ 9.6 และหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.1 ส่วนมากมีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.4 ช่วง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.2 และมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.0 ส่วนมากขนาดของทีมมีจำนวนพนักงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาอยู่ในช่วง 11-20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ช่วง 21-30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และมากกว่า 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

2. การวิเคราะห์เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด

2.1 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติต่อการทำงานของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของเจตคติต่อการทำงานของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม

เจตคติต่อการทำงานเป็นทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ
รวม	4.30	0.41	ดีมาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3 พบว่า พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด มีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.30$)

2.2 วิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติต่อการทำงาน of พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด เป็นรายข้อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของเจตคติต่อการทำงาน of พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน
บริษัท เจ มาร์ท จำกัด เป็นรายชื่อ

เจตคติต่อการทำงานเป็นทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ
1. ควรให้สมาชิกในทีม ได้มีส่วนกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงาน	4.39	0.66	ดีมาก
2. ควรให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วม ในการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนแก้ไข และตัดสินใจ	4.52	0.60	ดีมากที่สุด
3. การทำงานเป็นทีม ควรให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่สมาชิกในทีม ทุกทิศทุกทางทั้งจากระดับบนลงมา จากระดับล่างขึ้นไป และในระดับเดียวกัน	4.51	0.69	ดีมากที่สุด
4. การทำงานเป็นทีม ทำให้สมาชิกในทีมมีความไว้วางใจ และมีความภาคภูมิใจในทีม	4.42	0.72	ดีมาก
5. การตัดสินใจควรเกิดขึ้นบนพื้นฐานของความเข้าใจ และการตกลงใจร่วมกันของสมาชิก	4.58	0.59	ดีมากที่สุด
6. สมาชิกในทีมสามารถเสนอความเห็น ให้ลองเปลี่ยนวิธีการทำงาน หรือปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นได้	4.49	0.65	ดีมาก
7. สมาชิกในทีมควรร่วมอภิปรายกับทีมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน	4.21	0.74	ดีมาก
8. สมาชิกแต่ละคน ควรรับรู้ผลการปฏิบัติงานของทีม	4.43	0.66	ดีมาก
9. สมาชิกในทีม ควรมีโอกาสวิเคราะห์การดำเนินงานของทีมร่วมกัน	4.28	0.71	ดีมาก
10. การทำงานเป็นทีม ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน	4.52	0.68	ดีมากที่สุด
11. การทำงานเป็นทีม ทำให้ได้ผลลัพธ์ดีกว่าการทำงานคนเดียว	4.48	0.70	ดีมาก
12. ท่านรู้สึกว่าการทำงานเป็นทีม ทำให้ท่านลำบากใจในการทำงาน	3.70	1.18	ดีมาก
13. การทำงานเป็นทีม ทำให้ท่านรู้ถึงความต้องการของคนอื่นในทีม	4.07	0.76	ดีมาก

ตาราง 4 (ต่อ)

เจตคติต่อการทำงานเป็นทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ
14. ท่านรู้สึกว่าจะต้องรับผิดชอบงานของตนให้ดีที่สุด เพื่อให้ทีมประสบความสำเร็จ	4.52	0.67	ดีมากที่สุด
15. ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีม ทำให้ท่านรู้จักรับฟัง ความคิดเห็นของคนอื่น	4.56	0.60	ดีมากที่สุด
16. การทำงานเป็นทีมทำให้งานเสร็จเร็วกว่าทำงานคนเดียว	3.81	1.16	ดีมาก
17. การทำงานเป็นทีม ช่วยให้สมาชิกได้ช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน	4.44	0.71	ดีมาก
18. การทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนมีความสำคัญ	4.55	0.65	ดีมากที่สุด
19. การทำงานเป็นทีม ทำให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการวางแผน และลำดับขั้นในการทำงาน ของทีม	4.30	0.77	ดีมาก
20. การทำงานเป็นทีม ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่าง สมาชิกในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว ทันเหตุการณ์	4.11	0.81	ดีมาก
21. การทำงานเป็นทีม ทำให้ได้ความคิดที่หลากหลาย	4.45	0.63	ดีมาก
22. เมื่อพบปัญหาในการทำงาน ท่านจะขอคำปรึกษา จากทีมของท่าน	4.32	0.71	ดีมาก
23. พนักงานทุกคนควรปฏิบัติตาม ระเบียบ กฎเกณฑ์ ของทีม	4.39	0.71	ดีมาก
24. การทำงานเป็นทีม ทำให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.22	0.80	ดีมาก
25. พนักงานเสียสละเวลาในการทำงานเพื่อให้งานของทีม บรรลุวัตถุประสงค์	4.21	0.79	ดีมาก
26. การทำงานเป็นทีม ทำให้มีการกระตุ้นให้พนักงาน กล้าแสดงความคิดเห็น ชักถามอย่างอิสระ	4.17	0.78	ดีมาก
27. มีการประเมินผลการทำงานของทีมร่วมกัน	4.15	0.80	ดีมาก
28. การทำงานเป็นทีม ทำให้พนักงานยอมรับคำติชม ของเพื่อน และยอมรับมติที่ประชุม	4.20	0.75	ดีมาก

ตาราง 4 (ต่อ)

เจตคติต่อการทำงานเป็นทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ
29. การทำงานเป็นทีม ช่วยทำให้สมาชิกคำนึงถึงเป้าหมายและผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว	4.27	0.74	ดีมาก
30. การทำงานเป็นทีม ช่วยทำให้สมาชิกรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	4.32	0.68	ดีมาก
31. การทำงานเป็นทีม ทำให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจน อันเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน	4.24	0.73	ดีมาก
32. ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีม คือ การที่ทุกคนได้มีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายของทีม	4.35	0.71	ดีมาก
33. ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีม ทำให้สมาชิกทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	4.27	0.71	ดีมาก
34. การทำงานเป็นทีม ทำให้รู้จักร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน	4.42	0.66	ดีมาก
35. ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีม ทำให้เกิดประชาธิปไตยในการทำงานมากขึ้น	4.28	0.75	ดีมาก
36. การทำงานเป็นทีม ทำให้ท่านยอมรับว่าความสามารถที่แตกต่างกัน ของแต่ละคนมีความสำคัญ	4.33	0.70	ดีมาก
37. ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีม ทำให้ความคล่องตัวในการทำงานลดลง	3.13	1.23	ปานกลาง
38. ท่านยินดี และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเสมอเมื่อทีมต้องการ	4.03	0.76	ดีมาก
39. ท่านคิดว่าการทำงานที่สมาชิก ได้รู้ผลการทำงานของทีมจะทำให้มีกำลังใจในการทำงาน	4.30	0.72	ดีมาก
รวม	4.30	0.41	ดีมาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4 พบว่าพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด มีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.30$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด มีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม ในข้อการตัดสินใจควรเกิดขึ้นบนพื้นฐานของความเข้าใจและการตกลงใจร่วมกันของสมาชิก อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม ทำให้รู้จักรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) ส่วนข้ออื่น ๆ พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัดมีเจตคติอยู่ในระดับดีมาก และระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของทีม โดยแยกพิจารณาดังนี้

3.1 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ระหว่างพนักงานเพศชายกับเพศหญิง มาเปรียบเทียบกัน โดยใช้วิธีการทดสอบค่าที (t-test) โดยรวม จำแนกตามเพศ ดังแสดงไว้ในตาราง 5

ตาราง 5 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม
จำแนกตามเพศ

เจตคติต่อการทำงานเป็นทีม	พนักงานชาย N = 71		พนักงานหญิง N = 210		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
รวม	4.30	0.41	4.27	0.40	2.78

ผลการวิเคราะห์ตาราง 5 แสดงว่าพนักงานชายและพนักงานหญิงมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดย พนักงานชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 พนักงานหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ระหว่างพนักงานที่มีอายุ ต่ำกว่า 21 ปี อายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปี อายุ 31-35 ปี 35 ปีขึ้นไป มาเปรียบเทียบกัน โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หรือ F-test โดยรวม จำแนกตามอายุ ดังแสดงไว้ในตาราง 6

ตาราง 6 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม
จำแนกตามอายุ

อายุ	21-25 ปี		26-30 ปี		31-35 ปี		35 ปีขึ้นไป		df	F
	N = 129		N = 114		N = 30		N = 8			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
เจตคติต่อการทำงานเป็นทีม	4.23	0.41	4.36	0.38	4.16	0.43	4.46	0.33	3, 277	3.90*

ผลการวิเคราะห์ตาราง 6 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปี อายุ 31-35 ปี และอายุ 35 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยพนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 อายุ 26-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ อายุ 35 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของ Tukey - Kramer Test ดังปรากฏผลดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 การทดสอบความแตกต่างของเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

เจตคติต่อการทำงานเป็นทีม	Mean Difference	Std. Error	P
21-25 ปี - 26-30 ปี	-.1333*	.0512	.046
21-25 ปี - 31-35 ปี	.0790	.0806	.816
21-25 ปี - มากกว่า 35 ปี	-.2366	.1449	.360
26-30 ปี - 31-35 ปี	.2042	.0815	.059
26-30 ปี - มากกว่า 35 ปี	-.1033	.1454	.893
31-35 ปี - มากกว่า 35 ปี	-.3075	.1582	.210

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 7 พบว่าพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี กับ อายุระหว่าง 26-30 ปี มีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานบริษัทที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ($\bar{X} = 4.23$) มีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม น้อยกว่าพนักงานบริษัทที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ($\bar{X} = 4.36$) ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

3.3 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ระหว่างพนักงานที่มีสถานภาพสมรส โสด สมรส หม้าย และหย่าร้าง มาเปรียบเทียบกัน โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หรือ F-test โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส ดังแสดงไว้ในตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด N = 251		สมรส N = 27		หย่าร้าง N = 3		Df	F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
เจตคติต่อการทำงานเป็นทีม	4.28	0.40	4.31	0.40	3.96	0.45	2, 278	1.04

ผลการวิเคราะห์ตาราง 8 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 สมรส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มาเปรียบเทียบกัน โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หรือ F-test โดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ดังแสดงไว้ในตาราง 9

ตาราง 9 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม
จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี N = 105		1-5 ปี N = 139		6-10 ปี N = 23		10 ปีขึ้นไป N = 14		df	F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
เจตคติต่อการทำงานเป็นทีม	4.22	0.40	4.30	0.41	4.33	0.41	4.46	0.33	3, 277	1.81

ผลการวิเคราะห์ตาราง 9 แสดงว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ซึ่ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ระหว่างพนักงานที่มีขนาดของทีม น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน 11-20 คน 21-30 คน 30 คนขึ้นไป มาเปรียบเทียบกัน โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หรือ F-test โดยรวมจำแนกตามขนาดของทีม ดังแสดงไว้ในตาราง 10

ตาราง 10 เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวม
จำแนกตามขนาดของทีม

ขนาดของทีม	<= 10 คน N = 126		11-20 คน N = 94		21-30 คน N = 33		>30 ขึ้นไป N = 14		df	F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
เจตคติต่อการทำงานเป็นทีม	4.24	0.42	4.27	0.39	4.34	0.37	4.46	0.33	3, 277	1.90

ผลการวิเคราะห์ตาราง 10 แสดงว่าพนักงานที่มีขนาดของทีมต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยพนักงานที่มีขนาดของทีมน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ระหว่าง 11-20 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ระหว่าง 21-30 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และมากกว่า 30 คนขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ซึ่ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของทีม ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารบริษัท เพื่อพิจารณา นำไปปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม มาปรับปรุงส่งเสริมให้พนักงานบริษัทมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พนักงานประจำสำนักงานใหญ่มีข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และนำข้อมูลนั้นไปปรับปรุงการทำงานของตนเอง ให้มีคุณภาพที่ดีเหมาะสมกับสภาพของหน่วยงานที่สังกัดอยู่ พร้อมทั้งใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน
2. พนักงานที่อายุต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน
3. พนักงานที่สถานภาพสมรสต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีขนาดของทีมต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ เป็นพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำนวน 980 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ เป็นพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ซึ่งเป็นพนักงานประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่จำนวน 292 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำนวน 292 ฉบับ ได้รับคืนมาจำนวน 281 ฉบับ คิดเป็น 96.23% นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หาค่าสถิติพื้นฐาน และเปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เจ มาร์ท จำกัด รายข้อและโดยรวม

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้า สรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาจำนวนและร้อยละ สรุปผลดังนี้

1.1 เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานหญิงมากกว่าพนักงานชาย

1.2 อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21-25 ปี และรองลงมาตามลำดับคือ อายุ 26-30 ปี อายุต่ำกว่า 31-35 ปี และอายุ 35 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด และรองลงมาตามลำดับคือ สมรส และหย่าร้าง

1.4 ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์อยู่ในช่วง 1-5 ปี และรองลงมาตามลำดับ คือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี ระหว่าง 6-10 ปี มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

1.5 ขนาดของทีม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีขนาดของทีมน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน และรองลงมาตามลำดับคือ ระหว่าง 11-20 คน ระหว่าง 21-30 คน มากกว่า 30 คนขึ้นไป

2. การวิเคราะห์เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลดังนี้

2.1 เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

2.2 เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด รายชื่ออยู่ในระดับดีมาก และดีมากที่สุด

2.3 พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด เพศชายและหญิงมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับดีมาก

2.4 พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมโดยรวม อยู่ในระดับดีมาก

2.5 พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

2.6 พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก

2.7 พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด ที่มีขนาดของทีมต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก

3. เปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด

3.1 เมื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 เมื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 เมื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 เมื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 เมื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามขนาดของทีม โดยรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ศึกษาเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน เจ มาร์ท จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมโดยรวม อยู่ในระดับดีมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตัดสินใจควรเกิดขึ้นบนพื้นฐานของความเข้าใจและการตกลงใจร่วมกันของสมาชิก อยู่ในระดับดีมากที่สุดเป็นอันดับแรก และสมาชิกในทีมสามารถเสนอความเห็นให้ลองเปลี่ยนวิธีการทำงาน

หรือปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่ในระดับดีมากเป็นอันดับแรก ส่วนในข้อ ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีมทำให้ความคล่องตัวในการทำงานลดลง อยู่ในระดับดีปานกลาง

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานต้องการมีส่วนร่วมในการทำงาน และกำหนดทิศทางในงานของตนเองในทีม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Caudron (1994 : 41-46) ที่ศึกษาพบว่าบริษัทจำนวนหนึ่งในสหรัฐอเมริกาที่ตัดสินใจนำการทำงานเป็นทีมเข้ามาบริหารโดยการนำกลุ่มคนมารวมกัน มีสิ่งกีดขวางต่อความสำเร็จ เนื่องจากคนมีบุคลิกภาพความคาดหวัง ประสบการณ์และความรู้ที่แตกต่างกัน คนอเมริกันยกย่องการทำงานเป็นส่วนบุคคลยอมรับและเคารพอำนาจหน้าที่ และคาดหวังการเพิ่มค่าจ้างขึ้นอยู่กับความอาวุโส จากสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องราวที่จะปรับให้เข้ากับแนวคิดเรื่องทีม และยังเป็นสิ่งที่ขัดขวางประสิทธิผลของทีมที่บริษัท Gossen ยังคงคืนรนต่อเรื่องความเป็นปัจเจกชนต่อไป โดยมีเป้าหมายคือพยายามสื่อสาร และฝึกอบรมพนักงานให้ตระหนักถึงกลยุทธ์ของบริษัทที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางในงานของตนเองในทีม โดยที่ผู้จัดการยังคงมีบทบาทในทีมแต่จะต้องเข้าใจบทบาทใหม่การฝึกอบรมพนักงานยังคงเป็นสิ่งจำเป็นและควรดำเนินต่อไป โดยต้องมุ่งเน้นให้พนักงานรู้ว่าทำอะไรจึงจะเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่มีประสิทธิภาพการเปลี่ยนแปลงในที่ทำงานต้องเป็นไปอย่างช้า ๆ และพนักงานจะต้องทำงานร่วมกัน

2. ผลการเปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานชายและหญิงมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าในโลกอาชีพยุคปัจจุบันนั้นเพศหญิงและเพศชายจะมีความเท่าเทียมกันในการทำงาน ความแตกต่างระหว่างเพศในการทำงานก็น้อยลง จึงส่งผลให้เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไม่แตกต่างกัน ดังที่ พวงเพชร วัชรอยู่ (2526 : 52) กล่าวว่า เจตคติเป็นผลของความรู้สึกทางใจที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเอนเอียงไปในทางหนึ่งทางใด เป็นนามธรรมอย่างหนึ่งที่สะท้อนมาสู่พฤติกรรมของตนเพราะฉะนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือ การแสดงออกของเจตคติของเขา ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ ความรู้ ความคิด ความเชื่อ และการเรียนรู้ อันรวมเป็นภูมิหลังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้น เจตคติต่อสิ่งต่าง ๆ โดยทั่วไปของบุคคลน่าจะได้รับการเสริมแรงกระตุ้นต่อความสำเร็จ ในการพยายามจะดำเนินการพัฒนาปรับปรุงส่วนที่ยังไม่ดีเท่าที่ควรให้มีความสมบูรณ์ และมีศักยภาพในการให้บริการสูงขึ้น ตลอดจนก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และจะนำไปสู่งานที่มี ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

3. ผลการเปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องประภาศรี อิมวณิช (2537 : 232) ได้ศึกษาพบว่าข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลางกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี 35-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ นงเยาว์ กอสนาน (2540 : 101) ได้ศึกษาพบว่า ครูสอนภาษาอังกฤษที่มีอายุต่างกัน มีการนำเนื้อหาจากการฝึกอบรมไปใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใน 3 กรณี คือ ด้านหลักการสอนภาษาอังกฤษ ด้านการพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้สอน และรวมทุกด้าน ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่ากลุ่มที่แตกต่างกัน คือ กลุ่มที่มีอายุปานกลาง (35-40 ปี) และกลุ่มอายุน้อย (ต่ำกว่า 35 ปี) โดยกลุ่มอายุปานกลาง (35-45 ปี) มีค่าเฉลี่ยของการนำความรู้จากการฝึกอบรมในด้านหลักการสอนภาษาอังกฤษ ด้านการพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้สอนและรวมทุกด้านไปใช้ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มอายุน้อย (ต่ำกว่า 35 ปี) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และชฎาภา ประเสริฐทรง (2541 : 80) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่ากลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีลงมา มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 25-30 ปี 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาติ เทศแยม (2522) พบว่า จากการศึกษาพฤติกรรมการสอนด้านการใช้อุปกรณ์การสอนและด้านทักษะทั่วไปของครูชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร อายุส่งผลร่วมกับวุฒิ สถานภาพสมรส และขนาดโรงเรียนทำให้พฤติกรรมการสอนต่างกัน และยังพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในกลุ่มที่ใช้วิธีพิจารณาผลงานของบุคคล ความท้อแท้ของครู วุฒิภาวะทางกายและจิตใจของบุคคล การใช้อารมณ์ และพฤติกรรมการทำงานโดยสัมพันธ์ในทางบวก แต่มีสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพของการทำงานในสายตาหัวหน้างาน

4. ผลการเปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าในสังคมปัจจุบันไม่ว่ากลุ่มคนโสดหรือสมรสต่างก็เป็นเพราะว่าในโลกอาชีพยุคปัจจุบันนั้นเพศหญิง และเพศชายจะมีความเท่าเทียมกันในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ คอทแลน (Coghlan, 1994 : 18-23) ศึกษาพบว่าองค์ประกอบสำคัญของชีวิตแต่ละคน คือ กลุ่ม และการมีลักษณะชีวิตเป็นกลุ่มในองค์กร เมื่อตั้ง

กลุ่มหรือทีมจะมีเวลาเข้าร่วมกัน พวกเขาจะกำหนดรูปแบบพฤติกรรมความคิด และความเกี่ยวข้องกัน กลุ่มจะพยายามดำรงหรือเพิ่มความสมดุลย์ของอำนาจระหว่างการแข่งขันการรวมกันในองค์กร พวกเขาจะนำไปสู่ความขัดแย้งกับคนอื่น และอิทธิพลของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการจะนำสมาชิกแต่ละคนสู่กระบวนการขัดเกลาทักษะทางสังคม (Socialization) บังคับด้วยบรรทัดฐาน และพัฒนาวัฒนธรรมที่เป็นอำนาจให้ แต่ละคนตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต้องได้รับการสนับสนุนโดยกลุ่มผู้บริหาร และมันจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งจากกลุ่ม

5. ผลการเปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานบางคนหรือรวมกันหลาย ๆ คน อาจคิดว่าวิธีการทำงานเป็นทีมเป็นวิธีการที่ดี ก็จะมีแนวโน้มที่จะดีใจหรือรับรู้ไปในทิศทางเดียวกันได้ง่าย ในทางตรงกันข้ามพนักงานบางคนหรือหลาย ๆ คน อาจจะคิดว่าวิธีการทำงานเป็นทีมไม่ได้ดีไปกว่าวิธีการที่ตนเองเคยประสบการณ์มาก็เป็นไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชุดิมา มาลัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยศึกษาการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล และหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ประสบการณ์การทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และศึกษากลุ่มตัวแปรที่สามารถรวมพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล โดยใช้แบบสอบถาม 2 ชุด ที่สร้างขึ้นเอง และดัดแปลงจาก ผู้อื่น เก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 295 คน จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี และอายุ ประสบการณ์การทำงาน กับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการเปรียบเทียบเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามขนาดของทีม พบว่าพนักงานที่มีขนาดของทีมต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าการกำหนดขนาดของทีมงานของพนักงานเป็นการกำหนดรูปแบบพฤติกรรมความคิดที่เกี่ยวข้องกันตามสายงานเฉพาะกลุ่มนั้น ๆ ซึ่งพนักงานในแต่ละคนก็ต่างต้องการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมในแต่ละกลุ่มเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Coghlam (1994 : 18-23) ที่ได้ศึกษาพบว่าองค์ประกอบสำคัญของชีวิตแต่ละคนคือ กลุ่ม และการมีลักษณะชีวิตเป็นกลุ่มในองค์กร เมื่อตั้งกลุ่มหรือทีม จะมีเวลาเข้าร่วมกัน

พวกเขาจะกำหนดรูปแบบพฤติกรรมความคิดและความเกี่ยวข้องกัน กลุ่มจะพยายามดำรงหรือเพิ่มความสมดุลของอำนาจระหว่างการแข่งขันการรวมกันในองค์กร พวกเขาจะนำไปสู่ความขัดแย้งกับคนอื่น และอิทธิพลของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการจะนำสมาชิกแต่ละคนสู่กระบวนการจัดเกลาทางสังคม (Socialization) บังคับด้วยบรรทัดฐาน และพัฒนาวัฒนธรรมที่เป็นอำนาจให้แต่ละคนตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต้องได้รับการสนับสนุนโดยกลุ่มผู้บริหาร และมันจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งจากกลุ่ม การสร้างทีมเป็นการตั้งกลุ่มตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นทีมที่เป็นทางการหรือทีมงานชั่วคราว และคณะกรรมการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ควรที่จะมีการพิจารณาถึงลักษณะของพนักงานที่ต้องการ เช่น ลักษณะส่วนบุคคล โดยสามารถออกแบบเครื่องมือเพื่อนำมาใช้ในการคัดเลือกพนักงาน
2. ควรให้มีการสร้างเจตคติที่ดีให้แก่พนักงานโดยอาจใช้วิธีการฝึกอบรม หรือมีการจัดกิจกรรม โครงการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดกำลังใจ และความเชื่อมั่น ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน
3. ควรจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จะช่วยให้พนักงานได้รู้ถึงจุดดี จุดเสียของตนเอง เพื่อที่จะได้สามารถปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ไม่ดี และส่งเสริมในส่วนที่ดียิ่งขึ้นไปอีก
4. ควรปรับขนาดของทีมให้เหมาะสม เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสภาพ และปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ควรให้มีการติดตามประเมินผล หลังจากเสร็จสิ้นการศึกษาครั้งแล้วไป แล้วเช่น 1 เดือน 3 เดือน 6 เดือน เพื่อดูความคงทนของเจตคติของพนักงาน
3. ควรมีการขยายขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าไปในกลุ่มของพนักงานขายหน้าร้าน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤตินี มณีสุวรรณ. วุฒิภาวะและความพึงพอใจในงานกับผลผลิตภาพ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานรายวัน บริษัท เนชั่นแนล เซมิคอนดักเตอร์ (กรุงเทพ) จำกัด. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531. อุดมสำเนา.
- จุฑา เทียนไทย. นายญี่ปุ่นมองลูกจ้างไทยอย่างไร. กรุงเทพฯ : กรุงเทพฯธุรกิจ (7 ธันวาคม 2535) : 33.
- จุมพฎา พิริวงษ์. ปัญหาอุปสรรคและแนวโน้มของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมโดยใช้หลักการกิจกรรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพงาน. กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536. อุดมสำเนา.
- จุฑา จิตพิทักษ์. พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บริษัทสารมวลชน จำกัด, 2525.
- จุติมา มาลัย. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538. อุดมสำเนา.
- ชูชีพ อ่อนโลกสูง. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2522.
- วรรณ ชีรบรรรัตน์. ผลของบุคลิกภาพ ทักษะคิดอย่างชาญฉลาด และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540. อุดมสำเนา.
- ธีรพร อูวรรณโณ. การวัดทัศนคติ : ปัญหาในการใช้เพื่อทำนายพฤติกรรม. กรุงเทพฯ : วารสารเศรษฐศาสตร์, 14 (ตุลาคม-ธันวาคม 2528) : 134-136.
- นิพนธ์ จิตต์ภักดี. "การพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพ", กรุงเทพฯ : วารสารข้าราชการ. 2 (มีนาคม-เมษายน 2538) : 3-5.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทัศนคติ : การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : บริษัท ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2526.
- พวงเพชร วัชรอยู่. แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- ยุวรัตน์ รัตนากินทร์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานเป็นทีมของนักสังคมสงเคราะห์ : ศึกษาเฉพาะกรณีทีมสหวิชา คลินิกยาเสพติด กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528. อุดมสำเนา.
- วิวัฒน์ โรยสกุล. "มาทำงานเป็นทีมกันเถอะ", กรุงเทพฯ : วารสารประชาศึกษา. (กรกฎาคม 2527) : 12-15.
- วีรวัฒน์ พงษ์พยอม. ทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2521.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. หัวหน้างานยุคใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ จำกัด, 2536.
- วิรัตน์ มะลิสวรรณ. "โรคทีมงานเสีย", วารสารข้าราชการ. 2 (มีนาคม-เมษายน 2538) 52-53.
- วรัญญา ชีรธรรมากร. ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพในการแก้ปัญหาระเบียบวินัยในชั้นเรียนของนักเรียน ชั้นปีที่ 6. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- สุชา จันทน์เอม. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2524.
- ลีดา สอนศรี. เอกสารประกอบคำบรรยาย เรื่อง การศึกษาวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- สมภพ เพิ่มพูน. ทัศนคติในทางการเมืองและการบริหารของข้าราชการในจังหวัดละโว้. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537. อุดมสำเนา.
- เสดนา รัตนบุรี. ทัศนคติของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, 2538. อุดมสำเนา.
- เสนีย์ แดงวัง. ศิลปการเป็นผู้นำทีมมืออาชีพและเทคนิคการสร้าง-พัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : สถาบันสัมมนาชาเตอร์แมนเนจเม้นท์ (อุดมสำเนา), 2539.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. แนวทางในการทำงานเป็นทีมและข้อสรุปในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพของทีมงาน. กรุงเทพฯ : สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535. อุดมสำเนา.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. การพัฒนาทีมงาน. กรุงเทพฯ : บริษัท อักษรภาพิพัฒน์ จำกัด.
- โอฬาร ไชยประวัติ. กรุงเทพธุรกิจ (29 มกราคม 2539) : 8. กรุงเทพฯ : ธนาคารไทยพาณิชย์, 2539.
- อุทัย หิรัญโต. สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา-มานุษยวิทยา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2526.
- วาสนา ประवालพฤกษ์.
- Ali, M.R., A. Khaleque and M. Hossain. 1992. "Participative Management in a Developing Country : Attitudes and Perceived Barriers", Journal of Managerial Psychology. 7 (January 1992) : 11-16.
- Austrian Boardroom. "Report on Styles, Attitudes, and Values of Top Team Members", Journal of Managerial Psychology. 8 (April 1993) : 10-14, 1993.
- Bemowski, K. "What Makes American Teams Tick?". Journal of Quality Progress. 28 (January 1995) : 41-46, 1994.
- Caudron, S. "Teamwork Takes Work", Personnel Journal. 73 (February 1994) : 41-46 ; 1994.
- Coghlan, D. Managing Organizational Change through Teams and Groups. Leadership & Organizational Development Journal. 15 (February 1994) : 18-23 ; 1994.
- Wright, P. A Voluntary Approach to Training for Quality. Journal of European Industrial Training. 18 (July 1994) : 24-25 ; 1994.
- Rentsch, JR., T.S. Heffner and L.T. Duffy. What You Know is What You Get from Experience – Team Experience Related to Teamwork Schemas. Journal of Group & Organization Management. 19 (December 1994) : 450-474 ; 1994.
- Skurecki, M. H. "Building Positive Attitudes", Journal of Security Management. 38 (July 1994) : 22-23 ; 1994.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน
ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

1.1 เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

1.2 อายุ

☐ อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 21 ปี

☐ อายุระหว่าง 21-25 ปี

☐ อายุระหว่าง 26-30 ปี

☐ อายุระหว่าง 31-35 ปี

☐ อายุมากกว่า 35 ปี

1.3 สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย

☐ หย่าร้าง

1.4 ประสบการณ์การทำงาน

☐ ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี

☐ ระยะเวลาระหว่าง 1-5 ปี

☐ ระยะเวลามากกว่า 6-10 ปี

☐ ระยะเวลามากกว่า 10 ปี

1.5 ขนาดของทีม

☐ จำนวนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน

☐ จำนวน ระหว่าง 11-20 คน

☐ จำนวนระหว่าง 21-30 คน

☐ จำนวนมากกว่า 30 คนขึ้นไป

ตอนที่ 2 เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

ระดับความคิดเห็น มีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ควรให้สมาชิกในทีม ได้มีส่วนกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงาน 2. ควรให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วม ในการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนแก้ไข และตัดสินใจ 3. การทำงานเป็นทีม ควรให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่สมาชิกในทีม ทุกทิศทุกทางทั้งจากระดับบนลงมา จากระดับล่างขึ้นไป และในระดับเดียวกัน 4. การทำงานเป็นทีม ทำให้สมาชิกในทีมมีความไว้วางใจ และมีความภาคภูมิใจในทีม 5. การตัดสินใจควรเกิดขึ้นบนพื้นฐานของความเข้าใจ และการตกลงใจร่วมกันของสมาชิก 6. สมาชิกในทีมสามารถเสนอความเห็น ให้ลองเปลี่ยนวิธีการทำงาน หรือปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นได้					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
7. สมาชิกในทีมควรร่วมอภิปรายกับทีมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน 8. สมาชิกแต่ละคน ควรรับรู้ผลการปฏิบัติงานของทีม 9. สมาชิกในทีม ควรมีโอกาสวิเคราะห์การดำเนินงาน ของทีมร่วมกัน 10. การทำงานเป็นทีม ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน 11. การทำงานเป็นทีม ทำให้ได้ผลลัพธ์ดีกว่าการทำงาน คนเดียว 12. ท่านรู้สึกว่าการทำงานเป็นทีม ทำให้ท่านลำบากใจ ในการทำงาน 13. การทำงานเป็นทีม ทำให้ท่านรู้ถึงความต้องการ ของคนอื่นในทีม 14. ท่านรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบงานของตนให้ดีที่สุด เพื่อทำให้ทีมประสบความสำเร็จ 15. ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีม ทำให้ท่านรู้จักรับฟัง ความคิดเห็นของคนอื่น 16. การทำงานเป็นทีมทำให้งานเสร็จเร็วกว่าทำงานคนเดียว 17. การทำงานเป็นทีม ช่วยให้สมาชิกได้ช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน 18. การทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนมีความสำคัญ 19. การทำงานเป็นทีม ทำให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการวางแผน และลำดับขั้นในการทำงาน ของทีม					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
20. การทำงานเป็นทีม ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ 21. การทำงานเป็นทีม ทำให้ได้ความคิดที่หลากหลาย 22. เมื่อพบปัญหาในการทำงาน ท่านจะขอคำปรึกษาจากทีมของท่าน 23. พนักงานทุกคนควรปฏิบัติตาม ระเบียบ กฎเกณฑ์ของทีม 24. การทำงานเป็นทีม ทำให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด 25. พนักงานเสียสละเวลาในการทำงานเพื่อให้งานของทีมบรรลุวัตถุประสงค์ 26. การทำงานเป็นทีม ทำให้มีการกระตุ้นให้พนักงานกล้าแสดงความคิดเห็น ชักถามอย่างอิสระ 27. มีการประเมินผลการทำงานของทีมร่วมกัน 28. การทำงานเป็นทีม ทำให้พนักงานยอมรับคำติชมของเพื่อน และยอมรับมติที่ประชุม 29. การทำงานเป็นทีม ช่วยทำให้สมาชิกคำนึงถึงเป้าหมายและผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว 30. การทำงานเป็นทีม ช่วยทำให้สมาชิกรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน 31. การทำงานเป็นทีม ทำให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจน อันเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน 32. ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีม คือ การที่ทุกคนได้มีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายของทีม					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
33. ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีม ทำให้สมาชิกทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 34. การทำงานเป็นทีม ทำให้รู้จักร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน 35. ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีม ทำให้เกิดประชาธิปไตยในการทำงานมากขึ้น 36. การทำงานเป็นทีม ทำให้ท่านยอมรับว่าความสามารถที่แตกต่างกัน ของแต่ละคนมีความสำคัญ 37. ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีม ทำให้ความคล่องตัวในการทำงานลดลง 38. ท่านยินดี และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเสมอเมื่อทีมต้องการ 39. ท่านคิดว่าการที่สมาชิก ได้รู้ผลการทำงานของทีมจะทำให้มีกำลังใจในการทำงาน					

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

1. อาจารย์ชวลิต รวยอาจิ้น ภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระวีวรรณ พันธุ์พานิช ภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. นายวิบูลย์ เรืองเกรียงสิน ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการขาย บริษัท เจ มาร์ท จำกัด

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ-สกุล	นายพันธ์ศักดิ์ จันทร์แก้ว
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	17 หมู่ 10 ตำบลหนองขนาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
วัน เดือน ปีเกิด	7 พฤศจิกายน 2516
ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	Application IT Manager
สถานที่ทำงาน	บริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน) 9/121-3, 126-7 อาคารยูเอ็ม ทาวเวอร์ ชั้น 12 ถนนรามคำแหง แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวัดจันทราวาส (ศุภประสารราษฎร์)
พ.ศ. 2537	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (บัญชี) โรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรี
พ.ศ. 2540	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) วิทยาลัยพาณิชย์การเขตพนาฯ
พ.ศ. 2542	ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
พ.ศ. 2545	การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ