

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน
บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

**FACTORS AFFECTING TEAM WORK EFFICIENCY OF
EMPLOYEES OF QUALITY HOUSES PUBLIC
COMPANY LIMITED**



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน
บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)



ธนกร กรวัชรเจริญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน
บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

Factors Affecting Team Work Efficiency of Employees of
Quality Houses Public Company Limited

ชื่อ - นามสกุล

นายธนกร กรวัชรเจริญ

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

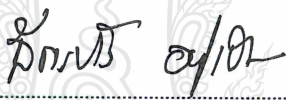
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.


ปีการศึกษา

2555


คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ, D.B.A.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น, วท.ม.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อ-นามสกุล	นายชนกร กรวัชรเจริญ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาวี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด จำนวน 350 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ Independent Samples t-test, One-way ANOVA, LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่าระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมาก คือในด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะด้านสภาพแวดล้อมด้านการออกแบบงานด้านกระบวนการทำงานและมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก คือในด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพด้านการสื่อสารที่ดี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุงานที่แตกต่างกันของหน่วยงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน สำหรับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการทำงาน การทำงานเป็นทีม ปัจจัยองค์ประกอบของทีม

Independent Study Title	Factors Affecting Team Work Efficiency of Employees of Quality Houses Public Company Limited
Name-Surname	Mr. Tanakorn Kornwhacharajaroen
Independent Study Advisor	General Management
Major Subject	Assistant Professor Khemaree Rugchoochip, Ph.D.
Academic Year	2012

ABSTRACT

The purpose of this independent study were to study the factors affecting team work efficiency, the levels of the effects on team work efficiency, and the relationships between the team elements factors and team work efficiency of employees of the Quality Houses Public Company Limited. The questionnaire was used as an instrument for data collection, and the samples consisted of 350 participants who were employees of the Quality Houses Public Company Limited. Descriptive statistics used for data analysis were Percentage, Mean, and Standard Deviation. For the hypothesis testing, inferential statistics included the Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference (LSD), and the Pearson Correlation Coefficient.

The results of the independent study revealed that the factors of team elements which were in high levels included the aspects of the elements and environmental characteristics in terms of design and process. Besides, the levels of team work efficiency were high in terms of satisfaction of team members, efficient problem solving, and good communication.

The results of the hypothesis testing indicated that different ages of work did not differently affect team work efficiency. On the other hand, different genders, ages, levels of education, and job positions significantly and differently affected team work efficiency at a significance level of 0.05. Moreover, the team elements factors were positively related to team work efficiency of employees at a significance level of 0.01.

Keywords: Work efficiency, Team work, Team elements factors

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์แนะนำอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ ประธานสอบการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น กรรมการ ที่ให้ความกรุณาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานค้นคว้า และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจมมารี รัชชชัชชีพ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณไว้อย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้มอบวิชาความรู้อันมีค่า รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประจำโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจที่ได้อำนวยความสะดวกด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนทุกการศึกษาตลอดมา

ขอขอบพระคุณ บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด ที่ให้โอกาสในการศึกษาวิจัยตลอดจนพนักงานที่เสียสละเวลาอันมีค่า แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษารุ่นนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ MGY 54B ที่คอยให้ความช่วยเหลือและคอยตอบคำถามข้อข้องใจในเรื่องต่าง ๆ และทุกความช่วยเหลือผู้ที่ไม่ได้กล่าวนามทั้งหมดข้างต้น ที่ห่วงใย เป็นกำลังใจให้ตลอดมานับตั้งแต่เริ่มแรกจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์

ธนกร กรวัชรเจริญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย	3
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	10
2.3 ประวัติ บริษัท ทวอลตี้เฮ้าส์ จำกัด	26
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3. วิธีดำเนินการวิจัย	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.2 ผลการวิเคราะห์	36
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	58
5.1 สรุปผลการวิจัย	58
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	64
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	66
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	70
ประวัติผู้เขียน	77



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	34
4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของลูกค้าจำแนกตามเพศ.....	36
4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามอายุ.....	36
4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	37
4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามอายุงาน.....	37
4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	38
4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านสภาพแวดล้อม.....	39
4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ.....	40
4.8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านการออกแบบงาน.....	41
4.9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านกระบวนการทำงาน.....	42
4.10 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมด้านสมาชิกความพึงพอใจในทีม.....	43
4.11 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมด้านการสื่อสารที่ดี.....	44
4.12 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....	45
4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมจำแนกตามเพศ.....	46
4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมจำแนกตามอายุ.....	47
4.15 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมจำแนกตาม ระดับการศึกษาตำแหน่งงาน.....	49
4.17 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่าง ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมและด้านการสื่อสารที่ดี ที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่.....	50
4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมจำแนกตามอายุงาน	51
4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมจำแนกตาม ตำแหน่งงาน.....	52
4.20 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่าง ด้านการสื่อสารที่ดีที่และด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ อย่างมีประสิทธิภาพที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	53
4.21 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อมของ พนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม.....	54
4.22 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านองค์ประกอบและ คุณลักษณะของพนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม.....	54
4.23 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านการออกแบบงาน ของพนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม.....	55
4.24 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการของ พนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม.....	56
4.25 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการของ พนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม.....	57

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2.1 ประเด็นเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มงานและทีมงาน.....	16
2.2 แสดงลักษณะของทีมงานทั้ง 4 แบบ.....	17
2.3 แสดงรูปแบบองค์ประกอบทีมงานที่มีประสิทธิผล.....	20
2.4 บทบาทสำคัญในทีมงาน.....	25



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงที่เร็วขึ้นในตลาดโลก องค์กรจึงต้องเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง เพื่อที่จะทำให้สามารถเกิดประสิทธิภาพในการแข่งขันสูงขึ้น โดยองค์กรจะเน้นในด้านพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นหลัก โดยอาศัยนวัตกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (พสุ เศษะรินทร์ 2549 : 4) เพราะการทำงานในองค์กรนั้นไม่มีใครสามารถทำงานได้อย่างสำเร็จได้ด้วยตัวคน ๆ เดียว การทำงานจะต้องมีการร่วมมือกับบุคลากรคนอื่นในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือกับผู้บริหาร ผู้นำกลุ่ม หรือบุคคลในกลุ่ม การกระทำเช่นนี้ คือ การทำงานเป็นทีม (Team Work) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการนำไปพัฒนาองค์กรให้เป็นเลิศนั่นเอง

ในอดีตที่ผ่านมาผู้บริหารที่มีความสามารถดี ภูมิความรู้ดี บุคลิกภาพดี ความเชื่อมั่นในตนเองสูง ต่างมีโอกาสประสบความสำเร็จกันทั่วหน้า แต่ในปัจจุบันนั้นการบริหารที่จะประสบความสำเร็จก็จะแตกต่างกันออกไปถึงแม้ผู้บริหารจะมีความสามารถดังที่กล่าวมา แต่ก็ต้องประสบกับความล้มเหลวในการบริหารงาน เพราะยังมีความคิดแบบเก่า ๆ ทั้งนี้ผู้บริหารหลาย ๆ คนยังทำงานแบบคนเดียว (One Man Show) ไม่มอบหมายงาน สั่งงานไม่เป็น ไม่มีการวางแผน หวังอำนาจและไม่ยอมเปิดโอกาสให้พนักงานหรือลูกน้องคนอื่น ๆ ได้ทำ เลยทำให้ผลงานไม่พัฒนาและก้าวหน้าไปอย่างที่ควร การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันผู้บริหารจึงได้ยอมรับความจริงว่า ความหลากหลายของงานในปัจจุบันทำให้ผู้บริหารต้องรู้จักการแบ่งงาน การมอบอำนาจ การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำแทน เพราะผู้บริหารนั้นจะไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้เพียงลำพัง ดังนั้นผู้บริหารจึงจะต้องเรียนรู้การพัฒนาตนเองและการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และสามารถสร้างประสิทธิภาพของทีม (Team Building Effectiveness) เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรเปลี่ยนจากการสั่งงานเพียงอย่างเดียว มาทำหน้าที่เป็นการชี้แนะสอนงานควบคุมงานและร่วมมือกับหัวหน้าคนอื่น ๆ เพื่อจะทำให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ทีมต้องการ

โดยการบริหารประสิทธิภาพทีมงานนี้ต้องพัฒนาบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและจิตสำนึกในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สามารถทำงานได้

รวดเร็วเท่าไร องค์กรจะยิ่งได้เปรียบและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้มากยิ่งขึ้น การทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้มากขึ้น เนื่องจากทำให้วัตถุประสงค์รวมขององค์กรประสบความสำเร็จสูงสุด โดยสมาชิกในทีมมีความพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายและมีความพอใจและความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย

บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับ ธุรกิจขายบ้านพร้อมที่ดินและหน่วยในอาคารชุดพักอาศัย ธุรกิจอาคารที่พักอาศัยให้เช่า/ธุรกิจเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์/หรือโรงแรม และธุรกิจอาคารสำนักงานให้เช่า ปัจจุบันมีพนักงานทั้งสิ้น 2,500 คน องค์กรจึงจำเป็นต้องเน้นเรื่องประสิทธิภาพของพนักงาน และต้องเน้นเรื่องการทำงานเป็นทีมของภายในองค์กร ดังนั้นทางผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับทีมงานในองค์กรให้ทำงานได้อย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ และเสนอแนวคิดการแก้ปัญหาในงานต่าง ๆ ร่วมกัน แต่ในการปฏิบัติงานจริงนั้นได้พบว่า พนักงานยังไม่สามารถทำตามที่องค์กรคาดหวังไว้ได้ ดังนั้นจึงสนใจที่จะศึกษาถึงเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการวิจัยใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแผนและกำหนดนโยบายการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน
2. ปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงานและด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การวิจัยครั้งนี้กลุ่มผู้ที่ให้ข้อมูลในการวิจัยคือพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 350 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน และด้านกระบวนการ

2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ได้แก่ สมาชิกมีความพึงพอใจในทีม สมาชิกมีการสื่อสารที่ดี มีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขตด้านเวลา

3.1 ระยะเวลาที่ใช้ทำการเก็บข้อมูล ประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2555 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ. 2556

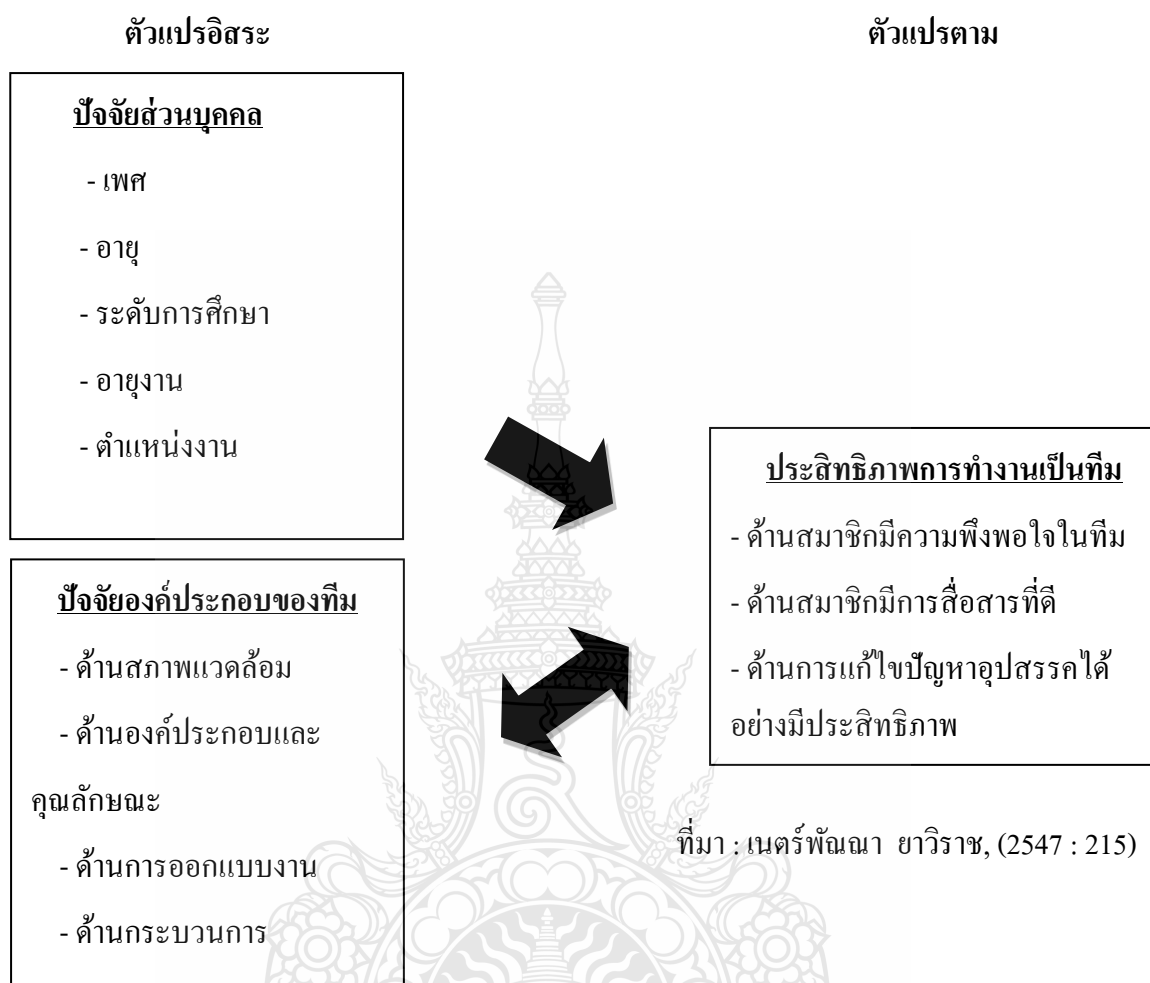
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. การทำงานเป็นทีม หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีสมาชิกภายในทีมมากกว่า 2 คน ขึ้นไปแต่ไม่เกิน 10 คน มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เดียวกันและร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

3. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆภายใน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

ที่มา : (Robbins 2001 : 264)

1.7 ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงระดับข้อมูลปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์กับงานวิจัยที่จะศึกษาคือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
3. ประวัติ บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ในการทำงานที่จะให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายและอยู่ร่วมกันภายในองค์กรอย่างมีความสุข ได้รับการยกย่องและความชมเชยจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร การที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จนั้นจะขึ้นอยู่กับบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กรเป็นสำคัญ เพราะฉะนั้น การที่ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรนั้นมีความจำเป็นที่ต้องทราบในการบริหาร ที่จะใช้ความสามารถในการเป็นผู้นำและสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและเสร็จลุล่วงไปอย่างรวดเร็วและดีที่สุดในที่สุด

ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการทำงานหรือปฏิบัติงานมักจะยังแยกไม่ออกเมื่อเทียบกับประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานนั้นจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่า ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมิใช่กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

เตอร์สัน และพลาแมน (Peterson & Plowman) อ้างถึงใน คทาวิช พรหมายน (2545, : 9) ได้กล่าวไว้ว่าความหมายของประสิทธิภาพในด้านการบริหารงานทางธุรกิจนั้น ในความหมายอย่างแคบหมายถึง การลดต้นทุนในกระบวนการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และในด้านการดำเนินงานทางธุรกิจนั้นจะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดก็เพราะสามารถผลิตสินค้าและบริการในปริมาณและคุณภาพตามที่ต้องการและเหมาะสมกับต้นทุนที่น้อย เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และสภาพทางข้อผูกพันทางการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

ธงชัย สันติวงษ์ (2545 : 16) กล่าวถึงความหมายประสิทธิภาพว่า การที่จะสร้างผลงานให้สำเร็จนั้นควรได้ผลงานที่มีคุณภาพและคุณค่าสูงกว่าต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไป

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2548 : 32) กล่าวว่าไว้ว่าประสิทธิภาพคือ การปฏิบัติงานที่สำเร็จตามเป้าหมายและจุดประสงค์ที่ตั้งไว้โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้น้อยที่สุด เมื่อนำมาเทียบกับผลที่งานกล่าวคือ การทำงานที่เกิดประสิทธิผลแต่มีต้นทุนในการทำงานที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับผลงาน

บรรยงค์ โตจินดา (2545) ให้ความหมายกับประสิทธิภาพว่าประสิทธิภาพประกอบด้วย 3 ประการ 1. การทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ 2. ต้นทุนต่ำ ประหยัดทรัพยากร 3. ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจ

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชญ (2510 : 5) ได้บอกว่า ประสิทธิภาพ คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพอใจในการปฏิบัติงาน

Mike Woodcoch (1989 : 116) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่มีการแสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า (Building Blocks) คุณลักษณะดังกล่าว ประกอบด้วย

1. การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเห็นพ้องต้องกัน (Clear objective and Agreed goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายขององค์กร จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพบุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา กล้าเผชิญหน้าสามารถช่วย

แก้ไขปัญหอย่างเต็มที่และจริงจัง การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรม ทักษะ และความต้องการของบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักการผ่อนสั้น ผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ ความไม่ชอบ ความรู้ ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสัยอยาก รืออยากเห็นและความไม่ชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน จะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ และถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกที่จะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าในครอบครัว หรือที่ทำงานด้วยกันก็ตาม จะไม่แสดงความรู้สึกตรงไปตรงมา และเปิดเผย นอกจากว่า เขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่า ๆ กัน

4. การร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือ ก็คือการทำงานที่คนแต่ละคนพร้อมที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน พร้อมทั้งจะแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพราะทุกคนมีความไว้วางใจกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้อง การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้น จุดมุ่งหมายต้องมีความชัดเจน และสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี มีจุดมุ่งหมายเป็นหัวใจสำคัญ เพราะจะสามารถป้องกันความเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหาร อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับสายงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ชัดเจนและยืดหยุ่น ต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนใจและยึดมั่นในหลักการ การเห็นพ้องต้องกันในการบวนการตัดสินใจ ปัจจัยเหล่านี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขตกฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับในองค์กร ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันก็เชื่อว่าเหมาะสมต่อไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรรู้สึกว่าเขา

ได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีที่จะทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหาเกี่ยวกับพวกเขาและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงาน ทุก ๆ คนจะต้องพอใจอย่างน้อยที่สุดทุกคนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือในการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของสมาชิกออกมา มิใช่ผู้นำเป็นคนทำเสียเอง ผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลมากที่สุดคือ การมอบหมายงาน ไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดปัญหาอื่น ๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน อาจเกิดจากสาเหตุการขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคคล

7. การทบทวนผลงานและวิธีในการปฏิบัติงาน (Regular review) ทีมงานไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการปฏิบัติงานด้วย การทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิดปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน การทบทวนการปฏิบัติงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือของทีม โดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพจากการพัฒนาของทีมจะมากขึ้น ถ้าหากหน่วยงานให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีมงาน การพัฒนาบุคลากรในทีมองค์การมักจะมองในเรื่องของทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นมี 2 ลักษณะ คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นข้างใดข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมงานที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound inter-group relation) ในการปฏิบัติงานร่วมกัน แม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่าง

บุคคลในกลุ่มแล้วความสำเร็จของการปฏิบัติงานก็จะมีอุปสรรค ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมงานได้รับการสื่อสาร และความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมงานพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่น ๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้าง คืออื่น

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนในทีมงานมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของบุคคล และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่าง

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced roles) สมาชิกในทีมงานแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง และมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมงานให้ชัดเจนเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อสารความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหยังความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์ การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

โดยสรุปแล้วว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และผลผลิตที่ออกมาควรมีคุณภาพที่ได้มาตรฐานดีที่สุดในและมีประสิทธิภาพให้น้อยที่สุด โดยการทำงานต้องมีกลยุทธ์แบบแผน ระบบการทำงานที่เป็นหลักการเพื่อให้สมาชิกในทีมมีความเห็นและเป้าหมายเดียวกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ทีม นั้น ทีมต้องมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน สมาชิกภายในทีมมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีการแบ่งบทบาท อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และมีการเปิดโอกาสให้สมาชิกภายในทีมมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นแลกเปลี่ยนกัน นอกจากนี้ก็ ต้องมีการประชุมปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอยู่เสมอ และในขนาดเดียวกันก็ต้องลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นภายในทีม แก้ไขปัญหาด้วยเหตุผล ข้อเท็จจริง โดยไม่ใช้อารมณ์เข้ามาในการตัดสินใจ ผู้นำทีมจึงต้องเป็นทั้งนักพูดและนักฟังที่ดี มีภาวะผู้นำ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ ค่านิยม และสนับสนุนให้กล้าคิดกล้าพูดในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์อีกด้วย

ความหมายของการทำงานเป็นทีม

รัชนี สิงห์บุญดาศ (2541) กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่า การที่บุคคลมากกว่า 2 คนขึ้นไปมาร่วมกันทำงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการประสานงาน การวางแผน การตัดสินใจและการสนับสนุนเพื่อให้งานที่ตนรับผิดชอบได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปรีชา คงฤทธิศึกษากร (2536) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การรวมกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมใจและมีความพร้อมเพียงที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ ตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี โดยเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรไปในแนวทิศทางเดียวกัน และสมาชิกภายในกลุ่มนั้นจะต้องยอมรับบทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้สามารถดำเนินการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

วิชัย โกลสุวรรณจินดา (2536) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและจุดประสงค์เดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ปฏิบัติงานต่างก็เกิดความพอใจต่องานและสมาชิกภายในกลุ่มด้วย

สุรพล พยอมแย้ม (2545 : 161) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่ทุกคนภายในทีมมีการประสานงานร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างราบรื่น เพื่อจะได้แสดงถึงบทบาทและหน้าที่ของตนได้อย่างชัดเจน

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538 : 139 - 140) กล่าวว่า ทีมที่ดีนั้นต้องมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน โดยที่สมาชิกภายในทีมมีการรับรู้และความเข้าใจตรงกัน สมาชิกในกลุ่มจะต้องมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและร่วมกันตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับของตนเองมากที่สุด มีการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนและให้สมาชิกเข้าใจตรงกัน

จินตนา ณ ระยอง (2545 : 3) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมว่า บุคคลหลาย ๆ คนรวมตัวกันเป็นหนึ่งกลุ่มเพื่อจะทำวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง โดยใช้ความร่วมมือร่วมใจ ความรู้ความสามารถ ในการทำงานเพื่อทำให้งานวัตถุประสงค์นั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ดังนั้นจึงกล่าวได้คือ ความหมายของทีมงาน คือการรวมสมาชิกกันมากกว่า 2 คนขึ้น เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่ให้แก่สมาชิกภายในทีมอย่างชัดเจน เพราะทีมยังช่วยสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจ และทีมนี้สามารถปฏิบัติงานได้ผลสูงกว่าบุคคลแต่ละคน โดยเฉพาะถ้างานต้องอาศัยทักษะการทำงาน การตัดสินใจ และประสบการณ์ที่หลากหลาย จึงทำให้ในปัจจุบันองค์กรหลายองค์กรต่าง ๆ จึงนำระบบการทำงานเป็นทีมมาใช้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ในการทำงานเป็นทีม

เหตุผลหลักในการทำงานเป็นทีมก็คือ การตระหนักถึงความจำเป็นในการทำงานร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสร้างความไว้วางใจกันในหมู่สมาชิกของทีม
 2. คนเราจะทำงานร่วมกันได้ดีขึ้นเมื่อมีการเปิดเผย และจริงใจต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคที่จะต้องแก้ไขร่วมกัน
 3. การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิผลมากขึ้น เมื่อสมาชิกทีมได้ช่วยกันเสริมสร้างทักษะความเชี่ยวชาญให้เพิ่มพูนมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ในทีมอย่างเต็มที่
 4. ประสิทธิภาพการทำงานของทีมจะลดต่ำลง และความตึงเครียดจะเพิ่มสูงขึ้น หากหลีกเลี่ยงการป้อนกลับข้อมูลและวิพากษ์วิจารณ์ซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ดังนั้นการแสดงความคิดเห็นในลักษณะข้อมูลป้อนกลับจึงจำเป็นและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาทีมงาน
 5. สนับสนุนการเรียนรู้ที่จะรับฟังความคิดเห็นและข้อมูลข่าวสารของผู้อื่นอย่างตั้งใจโดยให้เกียรติซึ่งกันและกัน
 6. เป็นการพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาาร่วมกัน
 7. เป็นการช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจากสมาชิกทีมได้เรียนรู้ถึงทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากขึ้น มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานร่วมกันมากขึ้น ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหมู่สมาชิกทีมและเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอัจฉรา (ม.ป.ป.) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้
1. เพื่อเพิ่มผลผลิตขององค์กร ผลผลิตขององค์กรแตกต่างกันตามลักษณะขององค์กร

2. เพื่อเพิ่มความสุขหรือความพอใจในการทำงาน ให้ทุกคนมีความสุขหรือพอใจในการทำงาน และผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้มีความรู้สึกที่ทำงานเพื่องาน มิใช่เพื่อสิ่งอื่น ๆ เช่น เงินหรือสวัสดิการ

3. เพื่อให้องค์กรมีทักษะในการปรับตัวสูงขึ้น มีกลไกในการปรับตัวดี ไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ภายนอกองค์กรที่มีผลกระทบต่อองค์กร องค์กรก็สามารถที่จะดำรงอยู่ได้

ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

การปรับปรุงทีมงานที่จะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจึงจำเป็นต้องรับรู้ถึงลักษณะการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของทีมงาน ซึ่งการที่ทีมงานนั้นจะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ คนที่ทำงานอยู่ในทีมนั้นจะต้องมีการจัดรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ว่าดังนี้

1. มีความสมดุลในบทบาท คือ มีการผสมผสานกันในความแตกต่างของความสามารถของแต่ละบุคคลในทีม โดยสมาชิกในทีมสามารถใช้ความแตกต่างได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป

2. มีเป้าหมายที่ชัดเจนและเห็นด้วยกับเป้าหมาย โดยเต็มใจที่จะยอมรับและผูกพันกับเป้าหมายนั้นอย่างแท้จริง

3. มีการสื่อสารอย่างเปิดเผย การเผชิญหน้ากันอย่างเปิดเผย และพูดกันอย่างตรงไปตรงมา มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เข้าใจตนเองและผู้อื่นภายในทีมเป็นอย่างดี และเมื่อภายในทีมมีปัญหาเกิดขึ้นจะต้องแก้ปัญหาด้วยการเผชิญหน้าซึ่งกันและกันได้

4. มีความจริงใจต่อกันของสมาชิกและช่วยกันสนับสนุนกันภายในทีม ซึ่งสมาชิกภายในทีมจะสนับสนุนซึ่งกันและกัน คอยให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือร่วมใจกันอย่างจริงจัง เปิดโอกาสให้พูดถึงปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ

5. มีความร่วมมือและมีการขัดแย้งกัน เพื่อให้การทำงานของทีมบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสมาชิกในทีมต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีการใช้ประโยชน์ซึ่งกันและกันเพื่อการวางแผนในการดำเนินงานนั้นต้องให้สมาชิกมีส่วนร่วมออกความคิดเห็นด้วย ความขัดแย้งภายในทีมจะเป็นไปในทางสร้างสรรค์มากกว่าทำลาย

6. มีวิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว การทำงานของทีมนั้นจะมีลักษณะยืดหยุ่น การตัดสินใจจะอาศัยข้อมูลและข้อเท็จจริงเป็นหลัก

7. มีผู้นำทีมที่เหมาะสม ผู้นำภายในทีมควรจะกระจายไปทั่วทั้งทีมได้ตามสถานการณ์และจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย

8. มีการทบทวนบทบาทการทำงานของทีมสม่ำเสมอ เพื่อนำไปแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันที การทบทวนนี้อาจจะทำในระหว่างปฏิบัติงานหรือภายหลังจากงานเสร็จก็ได้

9. มีการพัฒนาบุคลากร มีแผนการในการพัฒนาสมาชิกในทีม เพื่อจะได้นำความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

10. มีความสัมพันธ์กันภายในระหว่างทีมดี การทำงานระหว่างทีมเป็นไปในบรรยากาศของสัมพันธ์ภาพที่ดี มีการรับฟังความคิดเห็นและทำความเข้าใจแนวคิดหรือปัญหาของสมาชิกคนอื่น พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

11. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีนับเป็นสิ่งจำเป็นในทุกระดับขององค์การ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยสมาชิกทุกคนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับข้อมูลในการติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ

นอกจากนี้ Parker (1990) กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ต้องมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมายงาน และการวางแผนการทำงานซึ่งสมาชิกทุกคนต่างยอมรับ

2. มีลักษณะสะดวกสบาย มีความไม่เป็นทางการ และมีการผ่อนคลาย

3. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม ซึ่งสมาชิกจะสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการอภิปรายให้มากขึ้น

4. การเกิดความไม่ลงรอยกันเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทีมที่ดีขึ้น ให้การสนับสนุนความไม่ลงรอยกัน ไม่เห็นพ้องต้องกัน จะไม่หลีกเลี่ยง หรือมีความรู้สึกขัดแย้ง

5. ยึดมติความเป็นเอกฉันท์ในการตัดสินใจ และการตัดสินใจอยู่บนความเห็นพ้องต้องกันของสมาชิกทั้งหมด หลีกเลี่ยงการลงคะแนนเสียง

6. มีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผยอย่างไม่ซ่อนเร้น

7. มีการรับมอบหมายการทำงาน การแบ่งงาน และบทบาทการทำงานอย่างชัดเจน

8. แลกเปลี่ยนทัศนะเรื่องภาวะผู้นำ ในขณะที่มีผู้นำอย่างเป็นทางการ สมาชิกทุกคนในทีมต้องแลกเปลี่ยนทัศนะเรื่องพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิผล

9. ความสัมพันธ์กับภายนอก ทีมต้องให้ความสนใจในการพัฒนาความสัมพันธ์ด้านทรัพยากร และความน่าเชื่อถือจากองค์การภายนอก

10. มีความหลากหลาย ทีมต้องมีมุมมองที่กว้าง มีความหลากหลายทั้งกระบวนการทำงาน และทักษะในการทำงาน

11. มีการประเมินตนเอง ทีมต้องยุติการตรวจสอบว่าสิ่งที่ดีเป็นอย่างไร แต่ควรให้มีการประเมินตนเองว่าได้มีการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิมหรือไม่

วิระวัฒน์ (2536) ได้กล่าวถึงลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

1. ด้านเป้าหมาย ทีมงานที่จะทำงานได้ดีนั้นก็ต้องเมื่อสมาชิกของทีมงานรับผิดชอบในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน แต่สิ่งที่จะถูกลืมเสมอ นั่น คือ การที่สมาชิกแต่ละคนของทีมงานต่างมีเป้าหมายของตนเอง ดังนั้นทีมงานจะต้องระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายและของงานให้ชัดเจนเพื่อที่จะทำให้สมาชิกภายในทีมงานได้รับรู้และมีการจัดการวางแผนงานล่วงหน้าให้ถูกต้อง โดยพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อะไรที่ทีมงานต้องการให้สมาชิกได้ลงมือทำร่วมกัน สมาชิกทุกคนมีความรู้สึกที่จะต้องปฏิบัติตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด สมาชิกแต่ละคนรับรู้และเข้าใจในเป้าหมายการทำงานของสมาชิกคนอื่น ๆ มากน้อยเพียงใด รวมถึงเป้าหมายในการทำงานของสมาชิกแต่ละคนขัดแย้งกันภายในทีมหรือไม่เพียงใด

2. ด้านบทบาท การจัดการเกี่ยวกับบทบาทของสมาชิกภายในทีมงานเป็นสิ่งที่ควรจะต้องพิจารณาเพื่อเป็นการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ซึ่งสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในเรื่องที่เกี่ยวกับบทบาทของสมาชิกในทีมงาน โดยพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ ความชัดเจนของบทบาทการทำงานของตนเองและสมาชิกคนอื่น ๆ ในทีมงานตามการรับรู้ของตนเองและสมาชิกคนอื่น ๆ

3. ด้านกระบวนการทำงาน กระบวนการในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ควรจะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้แน่ใจ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการตรวจสอบ โดยพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ การตัดสินใจในการแก้ปัญหาพร้อมกับสมาชิกมีลักษณะเป็นอย่างไร สิ่งที่เป็นปัญหาในการตัดสินใจร่วมกันในทีมงาน การสื่อสารภายในการทำงานเป็นทีมเป็นอย่างไร การประชุมปรึกษาหารือของทีมงานมีประสิทธิภาพดีหรือไม่ สมาชิกในทีมงานต้องการให้ปรับปรุงการประชุมอย่างไร ผู้นำทีมงานควรมีลักษณะอย่างไร การปฏิบัติงานของทีมงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร และควรจะทำอย่างไรจึงจะช่วยทีมงานให้ปฏิบัติงานได้ดี

4. ด้านสัมพันธภาพระหว่างสมาชิก จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในทีมงาน โดยพิจารณาสิ่งต่อไปนี้คือ ความขัดแย้งที่ควรนำมาแก้ไขเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม และสิ่งที่ขัดขวางมิให้ทีมงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2547 : 215) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ คือ ทีมที่สามารถทำงานได้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ มีการนำความคิดใหม่ ๆ มาปรับปรุงการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ จึงมีลักษณะดังนี้

1. สมาชิกในทีมมีความพึงพอใจในทีม
2. มีความเชื่อถือไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในทีมและผู้บริหาร
3. สมาชิกมีการสื่อสารที่ดี
4. มีความขัดแย้งกันน้อย
5. มีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคอย่างมีประสิทธิภาพ
6. เสริมสร้างการรับรู้ในการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกในทีม

จากการกล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2547 : 215) ได้ศึกษาไว้นั้น มีความน่าสนใจและมีความสอดคล้องกับลักษณะการทำงาน ลักษณะทีมงาน จึงได้นำมาใช้เป็นตัวแปรตาม ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงได้ศึกษาลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดของ เนตร์พัฒนา ยาวีราช

ทีมงานในองค์กร (Teams in Organization)

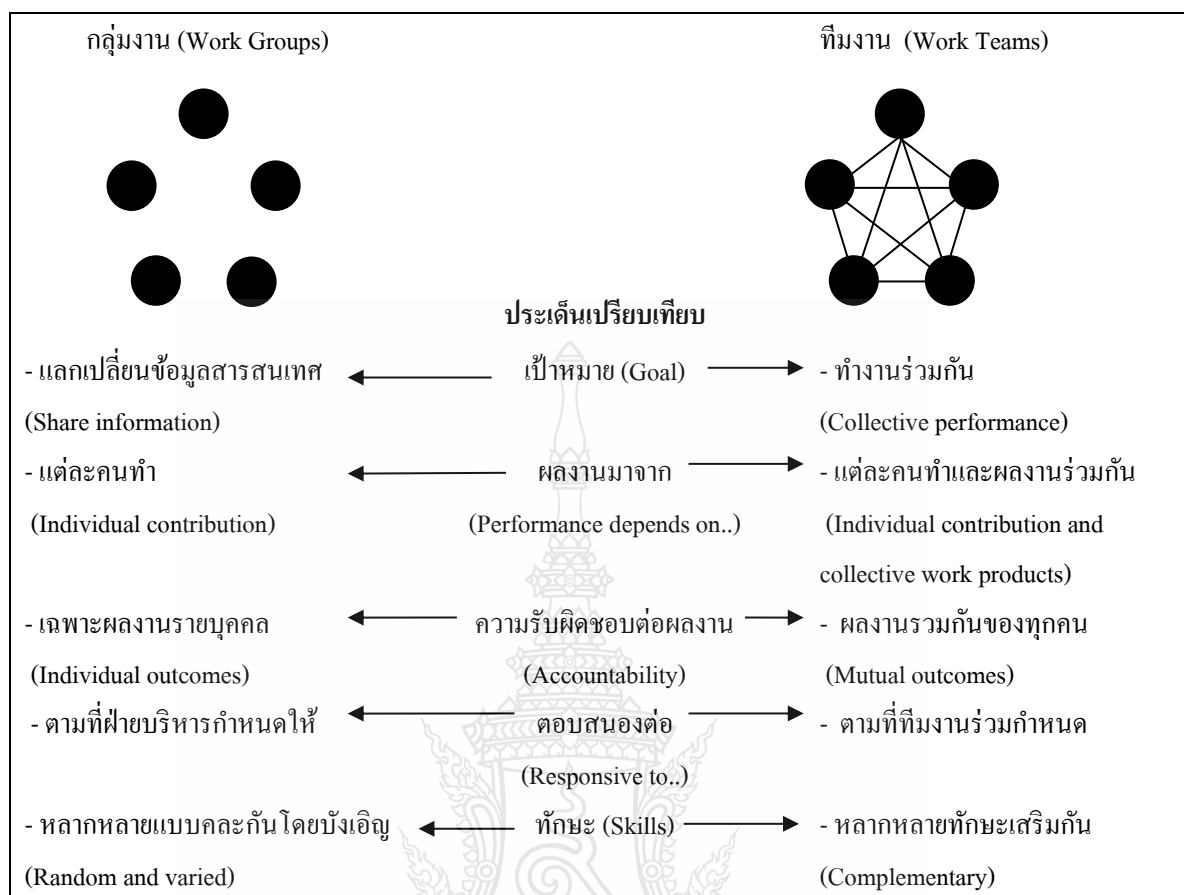
แคทเซ็นเบคและสมิธ (Katzenbach and Smith) ได้ให้คำนิยามเชิงปฏิบัติของทีมงานไว้ดังนี้

“ทีมงาน เป็นกลุ่มที่มีสมาชิกจำนวนไม่มากนัก มีทักษะเสริมต่อกัน โดยแต่ละคนต่างมีความผูกพันต่อกันด้วยวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่เดียวกัน มีแนวทางปฏิบัติงานแบบเดียวกัน และแต่ละคนมีความรับผิดชอบร่วมกันที่สามารถตรวจสอบได้”

จากนิยามดังกล่าว มีกลุ่มคำที่ชี้ถึงคุณสมบัติพื้นฐานเกี่ยวกับทีมงานอยู่ 5 แบบ ได้แก่

1. มีจำนวนสมาชิกไม่มากนัก
2. สมาชิกมีทักษะที่เสริมต่อกัน
3. สมาชิกผูกพันต่อกันด้วยวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน
4. มีแนวทางการปฏิบัติงานอย่างเดียวกัน
5. ทุกคนต่างมีความรับผิดชอบร่วมกันที่สามารถตรวจสอบได้

ดังนั้นทีมงานจึงมีความหมายที่ลึกซึ้งและแตกต่างกว่าการเป็นกลุ่มงานดังที่กล่าวมาแล้วในประเด็นต่าง ๆ ดังเปรียบเทียบในภาพต่อไปนี้

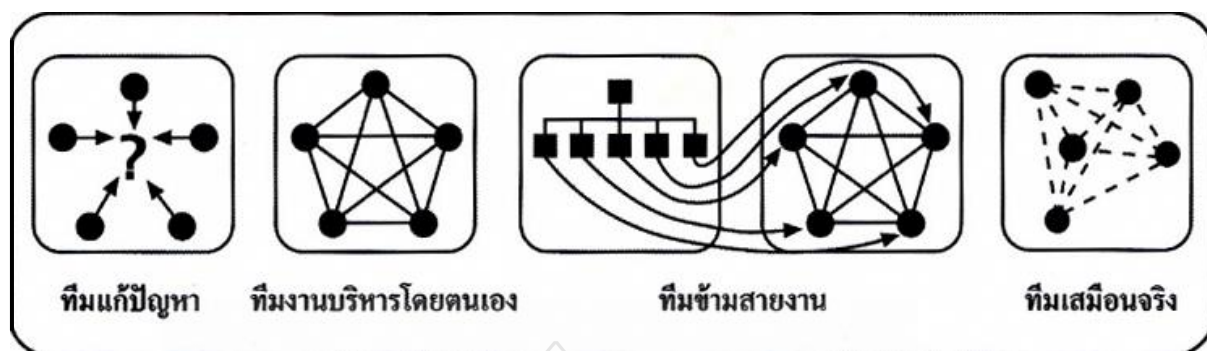


ภาพที่ 2.1 : ประเด็นเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มงานและทีมงาน

ที่มา : Robbins (2001 : 259)

ประเภทของทีมงาน (Type of Teams)

ทีมประเภทต่าง ๆ ทีมสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ ทีมแก้ปัญหา (Problem-solving Team) ทีมงานบริหารโดยตนเอง (Self-managed Work Teams) ทีมประสานข้ามสายงาน (Cross-Functional) ทีมเสมือนจริง (Virtual Teams)



ภาพที่ 2.2 แสดงลักษณะของทีมงานทั้ง 4 แบบ

ที่มา : Robbins (2001 : 259)

1. ทีมงานแก้ปัญหา (Problem-solving Teams)

ถ้าย้อนไปเมื่อต้นทศวรรษที่ 1980 ทีมเพิ่งจะเริ่มได้รับความนิยมรูปแบบและทีมต่าง ๆ มองดูคล้ายกัน ทีมงานแก้ปัญหาประกอบด้วยกลุ่มสมาชิกประมาณ 5 ถึง 12 คน จากที่อยู่ในแผนกเดียวกัน มาพบปะกันสัปดาห์ละประมาณ 2-3 ชั่วโมง เพื่อปรึกษาถึงปัญหาการปรับปรุงงานในประเด็นต่าง ๆ เช่น เรื่องคุณภาพ ประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทีมประเภทนี้เรียกว่าทีมแก้ปัญหา

ในทีมงานแก้ปัญหานั้น สมาชิกจะทำการแลกเปลี่ยนความคิดและเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการทำงานและวิธีปฏิบัติงาน แต่ทีมเหล่านี้มักไม่ค่อยได้รับอำนาจในการนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติ

การประยุกต์ใช้ของทีมงานแก้ปัญหาที่แพร่หลายมากในช่วงทศวรรษ 1980 ได้แก่ ทีมงานวงจรคุณภาพ ซึ่งแต่ละทีมประกอบด้วยสมาชิกประมาณ 8 ถึง 10 คน รวมทั้งหัวหน้าที่ถูกมอบหมายให้รับผิดชอบงานร่วมกัน พบปะกันอย่างสม่ำเสมอเพื่ออภิปรายปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพ สืบหาถึงสาเหตุของปัญหา ทำการเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหา และนำไปปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหานั้น ปัจจุบันนี้องค์กรใช้ทีมแก้ปัญหาโดยเฉพาะเพื่อค้นหาแนวทางปรับปรุงคุณภาพ การส่งมอบสินค้าที่รวดเร็วขึ้นและการลดต้นทุน เป็นต้น

2. ทีมงานบริหารโดยตนเอง (Self-managed Work Teams)

ทีมงานแก้ปัญหาแม้ว่าจะเป็นแนวทางความคิดที่ดี แต่ในทางปฏิบัติไม่สามารถให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานมากนัก จึงมีการนำมาสู่

การทดลองให้ทีมงานมีความอิสระอย่างแท้จริง โดยให้สามารถแก้ปัญหา การนำข้อเสนอลงสู่การปฏิบัติและให้รับผิดชอบต่อผลงานอย่างเต็มที่ในแบบที่เรียกว่า ทีมงานบริหารโดยตนเอง

ทีมงานบริหารโดยตนเอง ส่วนมากจะประกอบไปด้วยสมาชิกประมาณ 10 ถึง 15 คน ซึ่งปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมรับผิดชอบหน้าที่ทำงานกันด้วยความมีอิสระอย่างสูง ความรับผิดชอบเหล่านี้ได้แก่การวางแผนและจัดตารางเวลาการทำงานมอบหมายแก่สมาชิกร่วมกันควบคุมการดำเนินไป และก้าวหน้าของงาน ในทีมงานบริหาร โดยตนเองที่สมบูรณ์นั้นจะได้รับอนุญาตให้ทำการคัดเลือกสมาชิกทีมของตนเอง ขอมให้ประเมินผลตนเองโดยให้สมาชิกต่างประเมินซึ่งกันและกัน ผลที่สุดก็คือ ตำแหน่งหัวหน้าเพื่อเินเทศตรวจสอบงานจะหมดความสำคัญลง หรืออาจยกเลิกไปเพราะสมาชิกทีมสามารถดูแลตนเองได้

3. ทีมประสานข้ามสายงาน (Cross-Functional Teams)

ทีมประสานข้ามสายงาน เป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลที่ทำให้บุคลากรจากหลาย ๆ ฝ่ายภายในองค์กรหรือแม้แต่ระหว่างองค์กรมาแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน แต่อย่างไรก็ตามทีมงานแบบนี้ก็บริหารค่อนข้างยากต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในระยะแรก เพราะจะต้องให้สมาชิกคุ้นเคยกันและเรียนรู้วิธีทำงานในภาวะที่มีความหลากหลายและซับซ้อนสูง โดยใช้เวลามากเพื่อสร้างความไว้วางใจกันและการพัฒนาการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสมาชิกเป็นบุคคลที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน มีประสบการณ์และมุมมองต่อปัญหาที่แตกต่างกันมาก เป็นต้น

4. ทีมเสมือนจริง (Virtual Teams)

ทีมงานที่กล่าวมาแล้วจะมีลักษณะการปฏิบัติงาน โดยตรงแบบสองต่อสองแต่ทีมเสมือนจริงมีสมาชิกซึ่งอาจอยู่ห่างไกลกัน แต่สามารถทำงานร่วมกันได้โดยใช้ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการประสานงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้ โดยที่สมาชิกจะทำงานร่วมกันด้วยเครือข่ายออนไลน์ (On-line) เพื่อเชื่อมการสื่อสารต่างพื้นที่ใช้เทคนิคการประชุมทางไกล (Video conferencing) หรือใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ทำให้ระบบทางไกลมิใช่อุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันอีกต่อไป

ทีมเสมือนจริงสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับทีมงานแบบอื่น เช่นการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ การทำงานให้สำเร็จ การตัดสินใจ เป็นต้น เป็นทีมงานที่อาจเชื่อมโยงสมาชิกในองค์กรเดียวกันหรือต่างองค์กรก็ได้ และใช้การประชุมระยะไกลเพียงไม่กี่วันก็สามารถร่วมมือแก้ปัญหาได้ ใช้เวลาชั่วเดือนเพื่อทำงาน โครงการสำเร็จได้ ทีมอาจคงอยู่แบบถาวรตลอดไปได้

การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิผล (Creating Effective Teams)

ร็อบบินส์ (Robbins) มีความพยายามศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของทีมงานองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดทีมที่มีประสิทธิผลแบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่

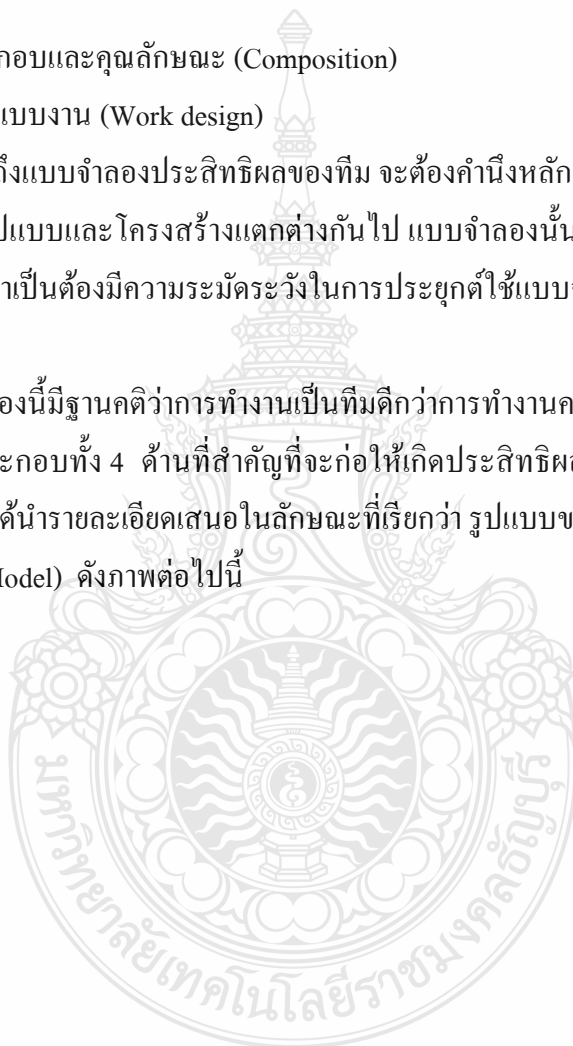
1. ด้านกระบวนการ (Process)
2. ทรัพยากรและอิทธิพลทางด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทที่ส่งผลให้ทีมมีประสิทธิผล (Context)
3. องค์ประกอบและคุณลักษณะ (Composition)
4. การออกแบบงาน (Work design)

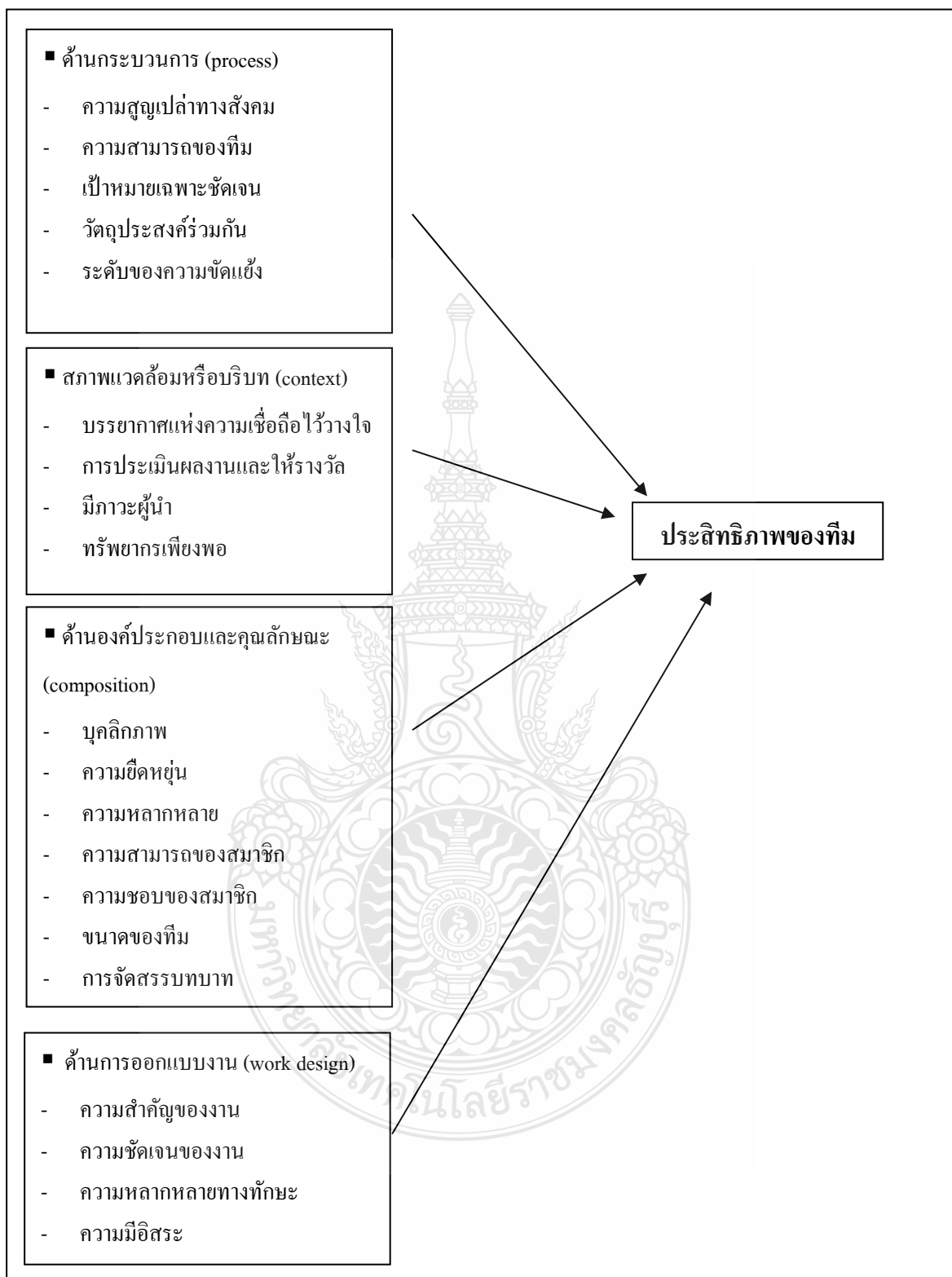
ถ้าจะกล่าวถึงแบบจำลองประสิทธิผลของทีม จะต้องคำนึงหลัก 2 ประการ คือ

1. ทีมที่มีรูปแบบและโครงสร้างแตกต่างกันไป แบบจำลองนั้นจะกล่าวถึงภาพรวมของทีมทุกประเภทดังนั้นจำเป็นต้องมีความระมัดระวังในการประยุกต์ใช้แบบจำลองดังกล่าวเป็นแนวทางเท่านั้น

2. แบบจำลองนี้มีฐานคิดว่าการทำงานเป็นทีมดีกว่าการทำงานคนเดียว

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านที่สำคัญที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ซึ่งร็อบบินส์ (Robbins) ได้นำรายละเอียดเสนอในลักษณะที่เรียกว่า รูปแบบของทีมงานมีประสิทธิผล (A Team Effectiveness Model) ดังภาพต่อไปนี้





ภาพที่ 2.3 แสดงรูปแบบขององค์ประกอบทีมงานที่มีประสิทธิผล

ที่มา : Robbins (2001 : 264)

ปัจจัยทั้ง 4 ประการทางด้านบริบทนั้นมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผลประสิทธิภาพการทำงานของทีมอย่างสูง ได้แก่ ทรัพยากรและอิทธิพลทางด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทที่ส่งผลให้ทีมมีประสิทธิผล (Context) ด้านกระบวนการ (Process) องค์ประกอบและคุณลักษณะ (Composition) การออกแบบงาน (Work design) และจะกล่าวถึงรายละเอียดย่อยของปัจจัยทั้ง 4 ประการดังนี้

1. ด้านกระบวนการ (Process)

ปัจจัยด้านนี้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีม ได้แก่ ความสูญเสียเปล่าทางสังคม ความสามารถของทีม เป้าหมายเฉพาะชัดเจน วัตถุประสงค์ร่วมกัน ระดับของความขัดแย้ง เป็นต้น

1.1 ความสูญเสียเปล่าทางสังคม (Social loafing) เป็นพฤติกรรมของคนภายในกลุ่มที่ชอบเลี่ยงการทำงานหรือความพยายามเมื่อต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็นการเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานคนอื่นที่เขาทำงานอย่างเต็มที่และไม่ใช้ความพยายามของตนให้เกิดประโยชน์ในกลุ่ม ซึ่งการจะแก้ไขปัญหาดังกล่าวของทีมงานที่มีประสิทธิผลนั้นก็คือ ต้องมีการกำหนดความรับผิดชอบ ของทั้งระดับบุคคลและระดับทีมงาน เพื่อไม่ให้บุคคลที่มีชอบอ้อมแรงทางสังคมสามารถซ่อนเร้นในที่ทำงานได้อีกต่อไป การแสดงความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ของสมาชิกทีมที่ประสบความสำเร็จนั้น จะสามารถทำได้โดยการวัดว่าการทำงานตรงกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแนวทางการทำงานได้มากน้อยเพียงไร รวมถึงมีความชัดเจนว่าตนเองต้องรับผิดชอบเฉพาะคนมีอะไรบ้าง และส่วนที่ต้องรับผิดชอบต่อทีมงานมีอะไรบ้าง

1.2 ความสามารถของทีม (Team efficacy) ซึ่งหมายความว่าความเชื่อมั่นตนเองของทีมว่ามีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้สำเร็จ เป็นคุณสมบัติสำคัญของทีมงานที่ประสบความสำเร็จ เมื่อทีมบรรลุความสำเร็จจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นขึ้นในทีมมากขึ้น ทั้งนี้ความสำเร็จครั้งแรกจะนำไปสู่ความสำเร็จครั้งต่อ ๆ ไป ก็จะทำให้ทีมสามารถประสบความสำเร็จในอนาคตอีกด้วย

ผู้บริหารสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นในความสามารถของทีมได้ โดยช่วยให้ทีมเริ่มจากพยายามมอบหมายงานเพื่อให้ทีมสามารถประสบความสำเร็จในงานเล็ก ๆ ก่อน เพื่อสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน ต่อมาจึงค่อยมอบงานที่ยากมากขึ้นตามลำดับ นอกจากนี้สิ่งที่ผู้บริหารควรทำคือ ให้การจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะด้านต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานให้สูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความมั่นใจในความสามารถต่อการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

1.3 เป้าหมายเฉพาะชัดเจน (Specific goals) ทีมงานที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถแปลวัตถุประสงค์ร่วมไปเป็นเป้าหมายเฉพาะที่เป็นเชิงปฏิบัติและตรวจวัดได้จริง (Measurable) และเป็นเป้าหมายจริงในการปฏิบัติ (Realistic) จะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นและ

เพิ่มความมีพลังการทำงานให้แก่ทีมเป้าหมายเฉพาะช่วยสื่อความหมายการทำงานให้ชัดเจน และช่วยให้ทีมสามารถทำงานบรรลุผล

1.4 วัตถุประสงค์ร่วมกัน (Common purpose) ทีมงานจะมีประสิทธิภาพได้จะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ร่วมกัน ซึ่งจะเป็นการช่วยในการกำหนดทิศทางช่วยสร้างพลังและความผูกพันของสมาชิก วัตถุประสงค์ในที่นี้ก็คือ วิสัยทัศน์ (Vision) ซึ่งกว้างกว่าเป้าหมายเฉพาะสมาชิกของทีมงานที่ประสบความสำเร็จจะต้องทุ่มเทเวลาส่วนใหญ่ไปกับการอภิปราย ถกปัญหาเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ที่กลุ่มสมาชิกยอมรับร่วมกันว่าเป็นของทีมงานและของแต่ละคนด้วย โดยวัตถุประสงค์นี้ได้รับการยอมรับจากสมาชิกภายในทีมก็จะเป็นเหมือนทางเลือกที่คอยควบคุมทิศทางของกลุ่ม

1.5 ระดับความขัดแย้ง (Conflict levels) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมไม่ใช่เป็นเรื่องเสียหาย เพราะถ้าหากทีมใดที่ไม่มี ความขัดแย้งโดยสิ้นเชิงจะเกิดความล่าช้าและไม่มี ความกระตือรือร้น ดังนั้นความขัดแย้งจะช่วยให้ทีมงานเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง แต่ไม่ใช่ความขัดแย้งทุกประเภท เพราะความขัดแย้งบาง เช่น ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ที่เกิดจากการขาดทักษะด้านมนุษย หรือความตึงเครียดต่อกันล้วนเป็นความขัดแย้งที่ไม่พึงประสงค์ อย่างไรก็ตามถ้าเป็นการปฏิบัติงานประเภทที่ไม่ใช่งานประจำวันแล้ว ความขัดแย้งที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ถือเป็นเรื่องที่ดี เพราะจะทำให้ประโยชน์เนื่องจากสมาชิกร่วมกันคิดเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น ความขัดแย้งในงานช่วยกระตุ้นให้เกิดการถกเถียงโต้แย้ง เกิดการทดสอบแนวคิดของบุคคลที่มีต่อปัญหาหรือทางเลือกนั้น ทำให้การตัดสินใจของทีมงานดีขึ้น ดังนั้นทีมงานที่มีประสิทธิผลจึงควรมีความขัดแย้งอยู่ในระดับที่เหมาะสม

2. ทรัพยากรและอิทธิพลทางด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทที่ส่งผลให้ทีมมีประสิทธิผล (Context)

ปัจจัยด้านนี้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีม ได้แก่ บรรยากาศแห่งความเชื่อถือว่าไว้วางใจการประเมินผลงานและให้รางวัล มีภาวะผู้นำ ทรัพยากรเพียงพอ เป็นต้น

2.1 บรรยากาศแห่งความเชื่อถือว่าไว้วางใจ (Climate of Trust) สมาชิกของทีมงานที่จะมีประสิทธิผลจะต้องมีความไว้วางใจกันและต้องเชื่อมั่นในตัวผู้นำของทีม เพราะความเชื่อถือกันภายในทีมจะก่อให้เกิดการร่วมมือร่วมใจกัน สมาชิกภายในทีมกล้าที่จะลองสิ่งใหม่ ๆ เนื่องจากเชื่อมั่นต่อสมาชิกภายในทีมและความเชื่อมั่นในตัวผู้นำก็จะทำให้ทีมเต็มใจที่จะยอมรับการตัดสินใจและเป้าหมายของผู้นำอีกด้วย

2.2 การประเมินผลงานและระบบให้รางวัล (Performance evaluation and reward systems) กล่าวคือ ระบบการประเมินผลดังกล่าวต้องมีความเป็นธรรม ยังไงก็ตามการใช้วิธีประเมิน

และให้ผลตอบแทนเป็นรายบุคคลอาจไม่เหมาะกับการทำงานแบบทีม จึงควรใช้วิธีประเมินผลและการให้ผลตอบแทนในลักษณะที่งานมากกว่า เช่น ประเมินผลงานของทีม และให้ผลตอบแทนตลอดจากผลงานภาพรวมของทีม เป็นต้น

2.3 ภาวะผู้นำและโครงสร้าง (Leadership and structure) เนื่องจากการทำงานแบบทีมจำเป็นต้องมีข้อตกลงกับสมาชิกภายในทีมเกี่ยวกับเรื่องว่าใครมีหน้าที่ต้องทำอะไรบ้าง การมีระบบการมอบหมายภาระงาน ของแต่ละคนที่เท่าเทียมกัน ต้องวินิจฉัยว่ามีใครมีทักษะด้านใดบ้างที่ต้องปรับปรุง จะได้แก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างไร นอกจากนี้ทีมต้องกำหนดว่าตารางเวลาการทำงานเป็นอย่างไร จะมีการตัดสินใจและหาข้อยุติของทีมได้อย่างไร เป็นต้น ภาวะผู้นำอาจไม่จำเป็นเสมอไป เนื่องจากมีงานวิจัยบ่งชี้ว่า ทีมงานบริหารโดยตนเองมักปฏิบัติดีกว่าการแต่งตั้งให้มีผู้นำอย่างเป็นทางการนั่นเอง

2.4 ทรัพยากรเพียงพอ (Adequate resources) ทีมงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ดังนั้นการที่ทีมงานจะสามารถอยู่ได้นั้นจำเป็นต้องพึ่งพาทรัพยากรจากระบบใหญ่ขององค์การ การขาดแคลนทรัพยากรอย่างเพียงพอจะลดขีดความสามารถของทีมงานให้น้อยลง นักวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของทีมจะเกิดขึ้นโดยการได้รับสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งได้แก่ทรัพยากรที่เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น เทคโนโลยีที่ทันสมัย บุคลากรที่เพียงพอ ได้รับขวัญกำลังใจและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร และองค์การ โดยรวมจึงจะสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. องค์ประกอบและคุณลักษณะ (Composition)

ปัจจัยด้านนี้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีมได้แก่ บุคลิกภาพ ความยืดหยุ่น ความหลากหลาย ความสามารถของสมาชิก ความชอบของสมาชิก ขนาดของทีม การจัดสรรบทบาท เป็นต้น

3.1 บุคลิกภาพ (Personality) ความสำคัญบุคลิกภาพที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ ทำให้ส่งผลไปสู่พฤติกรรมของทีมต่อไป เช่น บุคลิกภาพหลักทั้ง 5 มิติ ที่มีต่อประสิทธิผลของทีม โดยเฉพาะอย่างยิ่งทีมที่มีระดับสูงในด้านเกี่ยวกับ ความเปิดเผย ความประนีประนอม ความยึดมั่นในหลักการ และความมั่นคงทางอารมณ์ ได้รับการยอมรับว่าเป็นทีมที่มีผลงานสูง

3.2 ความยืดหยุ่น (Member flexibility) ทีมจะต้องมีสมาชิกที่มีความยืดหยุ่นปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ดี สามารถช่วยเหลือหรือทำงานแทนสมาชิกคนอื่นได้ถ้าจำเป็น จึงเป็นข้อได้เปรียบของทีม ดังนั้นการคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้าทีมงานควรจะคัดจากบุคคลที่มีลักษณะยืดหยุ่นได้

สูง พร้อมทั้งจะเรียนรู้งานทุกด้านเมื่อและควรรีกรอบรมให้ทุก ๆ คนสามารถทำงานอื่น ๆ ได้ เพื่อกลับมาทำงานแทนคนอื่นได้หลายหน้าที่ จึงช่วยให้ทีมมีประสิทธิภาพ

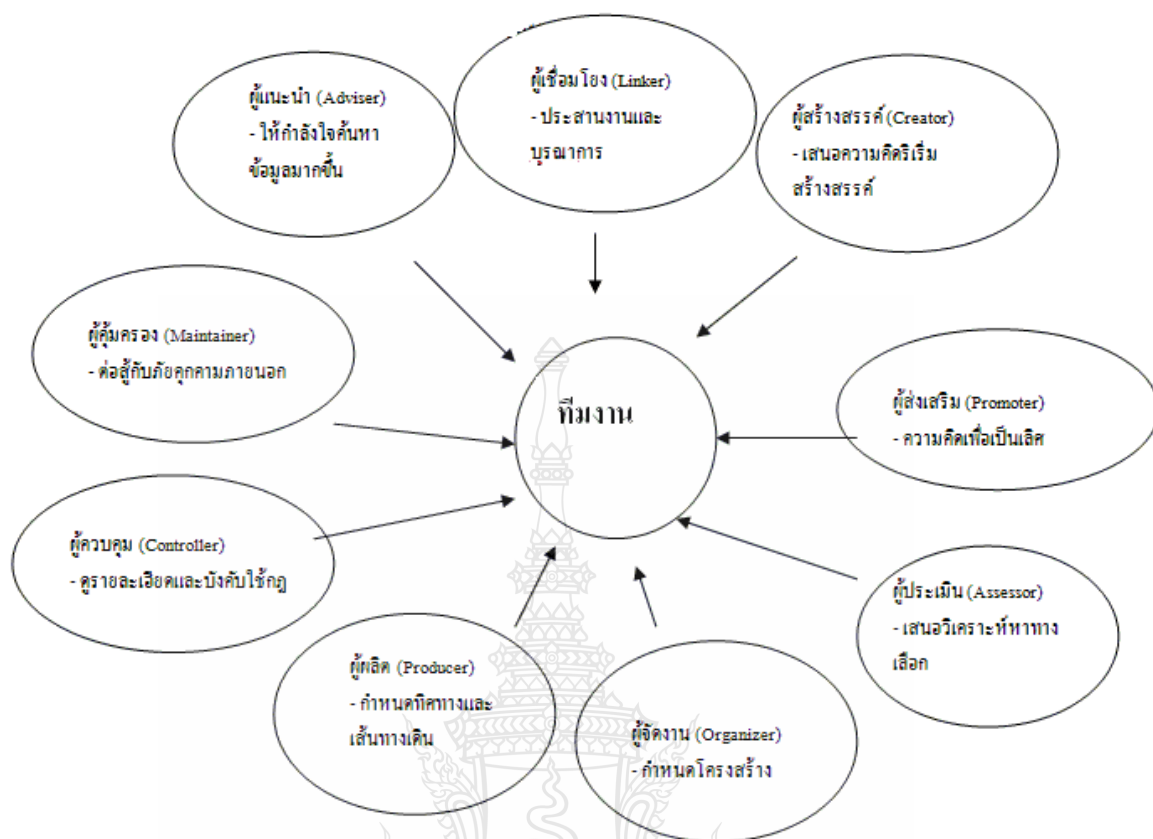
3.3 ความหลากหลาย (Diversity) ทีมที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีความคิดและความแตกต่างกันทำให้มีความสามารถและข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อการนำไปสู่ประสิทธิผลของทีม ขณะที่ทีมมีความคิดและความหลากหลายอาจทำให้เกิดความขัดแย้งกันมากขึ้น แต่ผลงานที่ได้ก็จะดีกว่าทีมที่ประกอบด้วยสมาชิกคล้ายคลึงกัน นอกจากนี้ความหลากหลายทางวัฒนธรรมอาจจะเป็นดาบสองคม กล่าวคือทำให้เกิดแนวความคิดและมุมมองที่หลากหลาย แต่อาจเกิดปัญหาเนื่องจากความไม่ลงรอยกันของความเห็นในการแก้ปัญหา

3.4 ความสามารถของสมาชิก (Abilities of Member) ในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลได้นั้น ทีมงานจึงจำเป็นต้องมีทักษะ 3 ประเภท ได้แก่ ต้องการบุคคลที่มีทักษะความชำนาญด้านเทคนิค ต้องการบุคคลที่มีทักษะด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจกล่าวคือ มีความสามารถเข้าใจปัญหา ระบุปัญหา มองเห็นทางเลือกต่าง ๆ ในการแก้ปัญหา รู้จักประเมินทางเลือกเพื่อจะหาทางเลือกที่ดีที่สุด และทักษะสุดท้ายที่ทีมต้องการก็คือ คนที่เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับข้อมูลป้อนกลับ รู้จักแก้ปัญหาของความขัดแย้ง ซึ่งรวมเรียกว่า ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.5 ความชอบของสมาชิก (Member preferences) สมาชิกในทีมงานบางคนอาจจะชอบทำงานคนเดียวตามลำพัง แต่ก็ต้องถูกบังคับต้องเข้ามาทำงานร่วมกันเป็นทีมย่อมเป็นที่แน่นอนว่าจะเกิดปัญหาต่อกำลังใจภายในทีมอย่างแน่นอน ดังนั้นการตัดสินใจคัดเลือกสมาชิกทีมงานนั้นจึงต้องเน้นที่ความเต็มใจเข้าร่วมทีมเป็นเกณฑ์สำคัญ เช่นเดียวกับเรื่องความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ และทักษะ ดังกล่าวมาแล้ว

3.6 ขนาดของทีม (Size of Teams) ทีมควรประกอบด้วยสมาชิกในทีม ประมาณ 5-12 คน พอที่จะสื่อสารกันง่าย ทำให้ทีมเหนียวแน่น มีความผูกพันต่อกันและร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ทีมที่จะมีประสิทธิภาพสูงสุดควรมีสมาชิกไม่เกิน 10 คน แต่ถ้าสมาชิกน้อยไปก็อาจจะเกิดปัญหาการขาดแคลน สมาชิกที่มีความหลากหลายแห่งความคิดและมุมมอง แต่ถ้าสมาชิกมากเกินไปก็จะเกิดปัญหา เรื่องความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความรับผิดชอบซึ่งกันและกัน

3.7 การจัดสรรบทบาท (Allocating Roles) เนื่องจากทีมมีวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน ดังนั้นสมาชิกของทีมควรมาจากการคัดเลือกเพื่อแน่ใจว่าตรงกับบทบาทต่าง ๆ ที่อยู่ในทีม (มาร์เจอร์สัน และแมคคาน) ได้เสนอว่าทีมงานที่ประสบความสำเร็จ จะมีสมาชิกแสดงบทบาทอย่างน้อยบทบาทใดบทบาทหนึ่งใน 9 บทบาทดังภาพ ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.4 บทบาทสำคัญในทีมงาน

ที่มา : Margerison and McCann In Robbins (2001 : 266)

ผู้บริหารและผู้จัดการจำเป็นต้องเข้าใจจุดแข็งที่สมาชิกแต่ละคนมีซึ่งสามารถนำมาก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทีมมากที่สุด ต้องสร้างทีมจากจุดแข็งของสมาชิก และมอบหมายงานที่เหมาะสมที่สอดคล้องกับความชอบของสมาชิก

4. การออกแบบงาน (Work design) ทีมงานที่มีประสิทธิผลต้องการทำงานด้วยกันและมีความรับผิดชอบร่วมกันในการทำให้งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ การออกแบบจึงมีความสำคัญโดยต้องคำนึงถึงตัวแปรต่าง ๆ เช่น ต้องมีเสรีภาพ และความอิสระในการทำงาน มีโอกาสได้ใช้ทักษะและความรู้ ความสามารถต่าง ๆ งานมีลักษณะที่สามารถทำสำเร็จได้เป็นภาพรวม ทั้งงานและผลผลิตมีความชัดเจน เป็นต้น คุณลักษณะของงานตามที่จัดตั้งกล่าวจะช่วยเสริมแรงจูงใจของสมาชิกและเพิ่มความมีประสิทธิภาพของทีมได้มากที่สุด เหตุที่การจัดรูปแบบงานสามารถจูงใจได้เพราะช่วยเพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบให้แก่สมาชิกมากขึ้น

ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีทิศทางในการทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีการตัดสินใจร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยภาพรวมดังต่อไปนี้

1. ผลงานออกมามีคุณภาพ การทำงานเป็นทีมช่วยให้มองเห็นเป้าหมายของงานแต่ละงานอย่างชัดเจน และรวมไปถึงเป้าหมายขององค์กรนั้นด้วย เมื่อเข้าใจเป้าหมายของงานแต่ละงานก็จะช่วยให้สมาชิกปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพิ่มผลผลิตของงาน การทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มผลผลิตของงานที่ดี และประสบความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. ลดความขัดแย้งขององค์กร การทำงานเป็นทีมจะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในทีม เพราะสมาชิกต้องร่วมมือกันทำงาน เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็หาทางยุติปัญหาโดยรับฟังความคิดเห็นและหาทางออกที่ดีให้แก่สมาชิกในลักษณะสร้างสรรค์

4. สมาชิกรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง จะช่วยให้สมาชิกมีความรับผิดชอบ และพร้อมที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลสมาชิกคนอื่น ๆ ในทีมงานได้

5. เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันระหว่างสมาชิก การทำงานกับคนที่รู้จักกัน จะทำให้ได้เพื่อนร่วมงานที่ดี เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน บรรยากาศในการทำงานก็จะเต็มไปด้วยความสุข

6. พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ การทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข จะเป็นพลังให้เกิดความพอใจในงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความคิดสร้างสรรค์งานอย่างเต็มศักยภาพ

2.3 ประวัติ บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2526 ได้ทำการจดทะเบียนด้วยทุนจดทะเบียนเป็นมูลค่า 1.0 ล้านบาท เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2526 โดยมีวัตถุประสงค์ในการประกอบธุรกิจรับจ้างก่อสร้างบ้านอย่างครบวงจรบนที่ดินของลูกค้าต่อมาในปี พ.ศ. 2533 ทางบริษัทได้แบ่งธุรกิจเป็น 2 ประเภท ได้แก่ อาคารที่พักอาศัยให้เช่าและอาคารสำนักงานให้เช่า ถัดมาในปี พ.ศ. 2534 บริษัทได้จดทะเบียนและนำหุ้นสามัญเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2534 ปี 2535 บริษัทได้เริ่มประกอบธุรกิจขายบ้านพร้อมที่ดินและในปี 2536 บริษัทได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2536 ปี 2537 บริษัทได้ซ่อมแซมปรับปรุงใหญ่อาคารและที่พักอาศัยให้เช่าในโครงการเซนเตอร์ พอยต์ โฮเทล แอนด์ เรซิเดนซ์ หลังสวน ซึ่งแล้วเสร็จในปี 2554 เพื่อให้อยู่ในสภาพดี ทันสมัย สามารถเพิ่มรายได้ และสามารถแข่งขันในตลาดได้และบริษัทได้มีการ

ออกและเสนอขายหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกันจำนวน 4 ชุด เป็นจำนวนเงิน 5,000 ล้านบาท และมีอันดับเครดิตหุ้นกู้ A-

ภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัท บริษัทย่อย และบริษัทร่วม

บริษัท ควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) บริษัทย่อย และบริษัทร่วมดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่อขายและให้เช่า รวมทั้งร่วมลงทุนในบริษัทอื่น ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้คือ

1. ธุรกิจ

1.1 ธุรกิจขายบ้านพร้อมที่ดิน

1.2 ธุรกิจขายหน่วยในอาคารชุดพักอาศัย

1.3 ธุรกิจอาคารที่พักอาศัยให้เช่า (ธุรกิจเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ / โรงแรม)

1.4 อาคารสำนักงานให้เช่า

1.5 ธุรกิจรับจ้างบริหารอาคารสำนักงาน อาคารที่พักอาศัยให้เช่า อาคารชุดพักอาศัย และบ้านที่พักอาศัยให้เช่า

1.6 ธุรกิจการลงทุน

1.7 ธุรกิจอื่น ๆ

2. บริษัทร่วม

บริษัทได้ลงทุนในบริษัทร่วม 2 บริษัท และกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ 1 กองทุน ได้แก่

2.1 บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

2.2 บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

2.3 กองทุนรวมสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ควอลิตี้ เฮาส์ (เดิมชื่อ “กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ควอลิตี้ เฮาส์”)

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

ปัจจุบันบริษัทและบริษัทย่อยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจคือ ธุรกิจขายบ้านพร้อมที่ดินและหน่วยในอาคารชุดพักอาศัย ธุรกิจอาคารที่พักอาศัยให้เช่า/ธุรกิจเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์/หรือโรงแรม และธุรกิจอาคารสำนักงานให้เช่า ซึ่งนโยบายการดำเนินธุรกิจหลักในช่วงระยะเวลา 3 ปีข้างหน้า (ปี 2555 - ปี 2557) บริษัทและบริษัทย่อยยังคงมุ่งเน้นการลงทุนในธุรกิจขายบ้านพร้อมที่ดินและหน่วยในอาคารชุดพักอาศัย เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ทำกำไรได้สูงและสามารถหมุนกลับมาเป็นเงินสดหรือชำระคืนเงินทุนได้เร็ว ส่งผลให้สามารถเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินและลดภาระหนี้ได้เร็ว รวมทั้งบริษัทมีนโยบายให้บริษัทย่อยขยายการลงทุนในธุรกิจขายบ้านพร้อมที่ดินและหน่วยในอาคาร

ชุดพักอาศัยในระดับราคา 1.0-2.5 ล้านบาท เป็นการเพิ่มช่องทางทางธุรกิจเพื่อการเติบโตของยอดขายของบริษัทและบริษัทย่อย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คมกฤษ จันทรโสภาส (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมของข้าราชการสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่สถิติ 0.01 ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงานนั้นมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่สถิติ 0.01 และในข้อเสนอแนะแนวทางการทำงานเป็นทีม คือ การที่บุคคลมีความผูกพัน ความรับผิดชอบ การผลักดันการทำงานให้ไปในทิศทางเดียวกันเพื่อจะให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน และในการทำงานเป็นทีมจะต้องมีการจัดการ การวางแผน การดำเนินงานที่ดี และมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

เชาว์ เกษมกุล (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาสโปรดักส์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานในปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม ผลวิจัยพบว่าผลกระทบกับการทำงานของพนักงานในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบงานอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อม ด้านผู้นำทีม ความขัดแย้งในการทำงานและการประเมินการทำงานนั้นอยู่ในระดับกลาง ส่วนลักษณะบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ส่วนข้อเสนอแนะของพนักงานในการแก้ไขปัญหาคือ ควรมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับขนาดของทีมและมีการประเมินทีมต่างอย่างเป็นธรรม

ปัญญาพล แจ็งแอ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด พบว่า ระดับการปฏิบัติทีมที่มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านปัจจัยทางด้านผู้นำ การมีส่วนร่วม การติดต่อสื่อสาร ความเหนียวแน่นและการจัดการความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 จากข้อเสนอแนะของพนักงานผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อพนักงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและกำหนดนโยบาย

พัฒนา คดีพิศาล (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เวิลด์พลาส จำกัดและบริษัทในเครือ เพื่อวัตถุประสงค์ ในการศึกษาระดับความคิดเห็นของ พนักงานในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม เพื่อเปรียบเทียบการทำงานที่มีประสิทธิภาพของ พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานจำนวน 110 คน ผลวิจัยพบว่า พนักงานมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมอยู่ในระดับปาน กลางและแบ่งเป็นในรายด้านได้แก่ บทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วม ผู้นำ นั้นอยู่ในระดับมาก ส่วนการ ติดต่อดสื่อสารและการประชุมหารือ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นในเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ส่วน พนักงานที่มี อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน มีความเห็นในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็น ทีมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

มาลัยภรณ์ บุตรดี (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อดสื่อสารกับ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู: ศึกษาเฉพาะกรณีครูของ โรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี จำนวน 165 คน ครูมีการติดต่อดสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งเป็นด้านคือ ใช้วิธีการติดต่อดสื่อสารทางวาจา ระดับมาก ส่วน วิธีการติดต่อดสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร และวิธีการติดต่อดสื่อสารทางเทคโนโลยี ใช้สื่อสารระดับ ปานกลาง ครูที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ ระดับ 0.05 ส่วนครูที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ไม่แตกต่างกัน ครูมีประสิทธิการทำงานเป็นทีมทั้ง โดยรวมอยู่ ในระดับปานกลาง และรายด้านได้แก่ ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิก ด้านบทบาท และด้านกระบวนการทำงานนั้น ก็อยู่ในระดับปานกลาง

อดิญา สุพัตกุล (2542) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี สมรสแล้ว ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 16 ปี มากที่สุด ผลการวิจัย บอกว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม พบว่า ด้านเป้าหมายขององค์กร บทบาทของสมาชิก สภาพแวดล้อมในองค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้าน กระบวนการทำงานเป็นทีมนั้นอยู่ในระดับสูง

อนุรักษ์ สันติโชค (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน : กรณีศึกษา หจก.ซิลเท็ม ทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25-30 ปี รายได้ 10,000-20,000 บาท การศึกษาระดับมัธยมต้น ระดับความ

คิดเห็นต่อปัจจัยเกื้อหนุนการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วน เพศ อายุ ตำแหน่ง สถานภาพที่ แตกต่างกัน มีความเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีการกำหนดขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 2,500 คน
2. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 2,500 คน จึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

กำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05

ดังนั้นจะได้

$$n = \frac{2,500}{1 + 2,500(0.05)^2} = 344.8 \text{ คน}$$

ฉะนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างที่จะให้ตอบแบบสอบถาม ประมาณ 350 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ได้นำเครื่องมือมาใช้ คือ แบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามมาจาก การค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี ตำรา แนวคิด และการทบทวนงานที่เกี่ยวข้อง และนำมาปรับประยุกต์ใช้เป็นคำถาม โดยแบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล ปัจจัยองค์ประกอบของทีม ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน และด้านกระบวนการ จำนวน 18 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านสมาชิกมีการสื่อสารที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 12 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะ จากพนักงาน ซึ่งในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 นั้น มีการกำหนดค่าคะแนน ดังต่อไปนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	5	คะแนน
เห็นด้วย	หมายถึง	4	คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	1	คะแนน

และการหาค่าเฉลี่ยคะแนนแบบสอบถาม เพื่อกำหนดระดับความสำคัญมีดังนี้

สูตรในการหาค่าเฉลี่ย คือ จากสูตร

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

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

$$\text{ค่าเฉลี่ยที่ได้} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ยที่หาได้ นำมากำหนดเกณฑ์วัดคะแนนได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐานแสดงระดับความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549)

พิสัย	=	$1 - 0 = 1$	
ค่านี้อันตรภาคชั้น	=	$\frac{1}{5} = 0.20$	
± 0.81 - ± 1.0	หมายถึง		มีความสัมพันธ์มากที่สุด
± 0.61 - ± 0.80	หมายถึง		มีความสัมพันธ์มาก
± 0.41 - ± 0.60	หมายถึง		มีความสัมพันธ์ปานกลาง
± 0.20 - ± 0.40	หมายถึง		มีความสัมพันธ์น้อย
± 0.01 - ± 0.20	หมายถึง		มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ได้ศึกษา เอกสาร หนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้เนื้อหาครอบคลุมและตรงตามวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัย
2. เรียบเรียงแบบสอบถามแล้ว นำแบบสอบถามแจกตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ได้คำนวณไว้ในข้างต้น
3. เมื่อได้รับแบบสอบถามที่แจกกลับมาแล้ว นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วนเพื่อนำไปศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อพิสูจน์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบ (Pre-test) กับพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 ชุด จำแนกตามปัจจัยที่ทำการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล	-
ตอนที่ 2 ปัจจัยองค์ประกอบของทีม	-
ด้านสภาพแวดล้อม	0.818
ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ	0.834
ด้านการออกแบบงาน	0.807
ด้านกระบวนการ	0.771
ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	-
ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม	0.829
ด้านสมาชิกมีการสื่อสารที่ดี	0.800
ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.817

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่สอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยแบ่งได้ 3 ส่วนดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรและการกระจายของข้อมูล
2. ค่า t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม
3. ค่า F-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปและทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ของการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลการแปลผลของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Ms	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณค่าการทดสอบความแตกต่าง
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของข้อมูลเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของลูกค้าจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	155	44.3
หญิง	195	55.7
รวม	350	100

ผลจากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน จำแนกตามเพศ พบว่า

พนักงานที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 และพนักงานที่เป็นเพศหญิง 195 คนคิดเป็นร้อยละ 55.7

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 24 ปี	39	11.1
25-35 ปี	185	52.9
35-46 ปี	90	25.7
46ปีขึ้นไป	36	10.3
รวม	350	100.00

ผลจากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน จำแนกตามอายุ พบว่า

พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 24 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 พนักงานที่มีอายุ 25-35 ปี มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 พนักงานที่มีอายุ 35-46 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 พนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 สรุปได้ว่า พนักงานงานส่วนใหญ่มีอายุ 25-35 ปี รองลงมา 35-46 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	147	42.0
ปริญญาตรี	182	52.0
สูงกว่าปริญญาตรี	21	6.0
รวม	350	100

ผลจากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 สรุปได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	42	12.0
1-3 ปี	98	28.0
4-6 ปี	58	16.6
7-9 ปี	67	19.1
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	85	24.3
รวม	350	100.00

ผลจากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน จำแนกตามอายุ พบว่า

พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 พนักงานที่มีอายุงาน 4-6 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 พนักงานที่มีอายุงาน 7-9 ปีขึ้นไป มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 และ พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 สรุปได้ว่า พนักงานงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-3 ปี รองลงมามีอายุงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไปและมีอายุงาน 7-9 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับหัวหน้างาน	25	7.1
ระดับรองหัวหน้างาน	26	7.5
ระดับพนักงาน	299	85.4
รวม	350	100

ผลจากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า

พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับรองหัวหน้างานมีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับพนักงาน มีจำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 85.4 สรุปได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับพนักงาน รองลงมาตำแหน่งงานระดับรองหัวหน้างาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

นำเสนอในรูปแบบของตาราง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และสาควนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

กำหนดเกณฑ์ในการวัดคะแนนได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านสภาพแวดล้อม

ด้านสภาพแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น					ระดับความสำคัญ			
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	\bar{x}	S.D.	แปรผล	อันดับ
1. ผู้นำทีมมีความสามารถในการสั่งและมอบหมายงาน	0.6%	6.9%	22.6%	46.6%	23.4%	3.85	0.87	มาก	1
2. ผู้นำทีมมีความไว้วางใจลูกน้องและให้อำนาจในการตัดสินใจ	1.1%	7.7%	29.4%	44.9%	16.9%	3.68	0.88	มาก	4
3. สมาชิกในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกภายในทีม	0.9%	4.9%	33.1%	41.1%	20.0%	3.74	0.86	มาก	2
4. การประเมินผลงานเป็นไปอย่างเป็นธรรม โดยดูจากผลงานเป็นหลัก	2.3%	6.9%	28.6%	39.4%	22.9%	3.73	0.96	มาก	3
5. สมาชิกภายในทีมยอมรับความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมได้	1.1%	5.7%	33.1%	45.4%	14.6%	3.66	0.83	มาก	5
รวมด้านสภาพแวดล้อม						3.73	0.88	มาก	

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่อง ผู้นำทีมมีความสามารถในการสั่งและมอบหมายงาน สมาชิกในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกภายในทีม การประเมินผลงานเป็นไปอย่างเป็นธรรม โดยดูผลงานเป็นหลัก ผู้นำทีมมีความไว้วางใจลูกน้องและให้อำนาจในการตัดสินใจ และสมาชิกภายในทีมยอมรับความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.74, 3.73, 3.68, 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของทีม
ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ

ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ	ระดับความคิดเห็น					ระดับความสำคัญ			
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	\bar{x}	S.D.	แปร ผล	อัน ดับ
1. งานมีความสำคัญ ทำทนายต่อ ความสามารถและทักษะของท่าน	1.1%	4.3%	26.0%	48.9%	19.7%	3.81	0.83	มาก	2
2. งานที่รับมอบหมายมีลักษณะ ครอบคลุมหลายด้าน	0.6%	6.9%	23.7%	47.7%	21.1%	3.82	0.86	มาก	1
3. ทีมงานมีสมาชิกที่เหมาะสมกับ ภารกิจของงาน	0.3%	5.7%	30.6%	50.3%	13.1%	3.70	0.77	มาก	5
4. สมาชิกภายในทีมสามารถ ปฏิบัติงานแทนกันได้	0.9%	5.4%	29.1%	45.4%	19.1%	3.76	0.85	มาก	3
5. สมาชิกในทีมมีความสามารถ หลากหลายในการทำงาน	0.9%	6.0%	29.4%	47.1%	16.6%	3.72	0.83	มาก	4
รวมองค์ประกอบและคุณลักษณะ						3.76	0.82	มาก	

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่อง งานที่รับมอบหมายมีลักษณะครอบคลุมหลายด้าน งานมีความสำคัญและทำทนายต่อความสามารถและทักษะของท่าน สมาชิกภายในทีมสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ สมาชิกในทีมมีความสามารถหลากหลายในการทำงาน ทีมงานมีสมาชิกที่เหมาะสมกับภารกิจของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, 3.81, 3.76, 3.72, 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านการออกแบบงาน

ด้านการออกแบบงาน	ระดับความคิดเห็น					ระดับความสำคัญ			
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	\bar{x}	S.D.	แปรผล	อันดับ
1. ทีมงานมีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเอง	0.9%	7.4%	32.3%	49.1%	10.3	3.60	0.83	มาก	4
2. สมาชิกในทีมมีความสามารถและทักษะความรู้หลากหลายในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ดี	0.6%	4.6%	34.9%	46.0%	14.0%	3.68	0.78	มาก	3
3. งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของสมาชิกในทีม	0.6%	2.9%	33.7%	48.3%	14.6%	3.73	0.76	มาก	2
4. สมาชิกในทีมได้ใช้ทักษะความสามารถได้อย่างเต็มที่กับงานที่ทำ	0.3%	6.6%	26.9%	49.1%	17.1%	3.76	0.82	มาก	1
รวมด้านการออกแบบงาน						3.69	0.79	มาก	

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านการออกแบบงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่องสมาชิกในทีมได้ใช้ทักษะความสามารถได้อย่างเต็มที่กับงานที่ทำ งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของสมาชิกในทีม สมาชิกในทีมมีความสามารถและทักษะความรู้หลากหลายในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ดี ทีมงานมีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76, 3.73, 3.68, 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของทีม
ด้านกระบวนการทำงาน

ด้านกระบวนการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ระดับความสำคัญ			
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	\bar{x}	S.D.	แปร ผล	อัน ดับ
1. สมาชิกแต่ละคนในทีมงานเข้าใจ เป้าหมายของทีมงานถูกต้องตรงกัน	1.7%	4.9%	28.0%	48.9%	16.6%	3.73	0.85	มาก	2
	6	17	98	171	58				
2. สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการ กำหนดเป้าหมายในการทำงาน ร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว	2.6%	7.4%	36.0%	39.1%	14.9%	3.56	0.92	มาก	4
	9	26	126	137	52				
3. ทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้ สำเร็จตามเป้าหมาย	0.9%	3.7%	29.7%	46.6%	19.1%	3.79	0.82	มาก	1
	3	13	104	163	67				
4. เป้าหมายร่วมกันของทีมงาน ส่งเสริมให้เกิดการทำงานอย่าง ปราศจากความขัดแย้ง	2.6%	6.6%	28.9%	45.1%	16.9%	3.67	0.91	มาก	3
	9	23	101	158	59				
รวมด้านกระบวนการทำงาน						3.68	0.87	มาก	

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่องทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย สมาชิกแต่ละคนในทีมงานเข้าใจเป้าหมายของทีมงานถูกต้องตรงกัน เป้าหมายร่วมกันของทีมงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานอย่างปราศจากความขัดแย้ง สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.73, 3.67, 3.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็น
ทีมด้านสมาชิกความพึงพอใจในทีม

ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม	ระดับความคิดเห็น					ระดับความสำคัญ			
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	\bar{x}	S.D.	แปร ผล	อัน ดับ
1. บริษัทของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	0.9%	6.0%	22.3%	51.7%	19.1%	3.82	0.83	มาก	1
2. บริษัทของท่านมุ่งเน้นการให้ค่าตอบแทนกับพนักงานด้วยความเป็นธรรมและอย่างเพียงพอ	1.4%	4.3%	32.0%	48.3%	14.0%	3.69	0.81	มาก	4
3. บริษัทของท่านได้ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงในด้านหน้าที่การงานของพนักงานอยู่เสมอ	0.6%	5.1%	29.7%	48.9%	15.7%	3.74	0.80	มาก	3
4. สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัยของพนักงาน	0.6%	5.1%	27.1%	51.1%	16.0%	3.76	0.79	มาก	2
รวมสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม						3.75	0.80	มาก	

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่อง บริษัทของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัยของพนักงาน บริษัทของท่านได้ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงในด้านหน้าที่การงานของพนักงานอยู่เสมอ บริษัทของท่านมุ่งเน้นการให้ค่าตอบแทนกับพนักงานด้วยความเป็นธรรมและอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, 3.76, 3.74, 3.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็น
ทีมด้านการสื่อสารที่ดี

ด้านการสื่อสารที่ดี	ระดับความคิดเห็น					ระดับความสำคัญ			
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	\bar{x}	S.D.	แปร ผล	อัน ดับ
1. การติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิก ในทีมมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	2.0%	6.9%	28.9%	48.3%	14.0%	3.65	0.87	มาก	2
	7	24	101	169	49				
2. สมาชิกในทีมมีการแลกเปลี่ยน ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา	1.7%	7.7%	32.6%	42.6%	15.4%	3.62	0.89	มาก	3
	7	27	114	149	54				
3. การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ต่างๆ ไม่มีปัญหาอุปสรรค	1.4%	8.6%	36.3	44.0%	9.7%	3.52	0.83	มาก	4
	5	30	127	154	34				
4. ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง	1.4%	5.1%	30.0%	49.1%	14.3%	3.69	0.82	มาก	1
	5	18	105	172	50				
รวมด้านการสื่อสารที่ดี						3.62	0.85	มาก	

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ด้านการสื่อสารที่ดีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่อง ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง การติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในทีมมีความชัดเจนเข้าใจง่าย สมาชิกในทีมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ไม่มีปัญหาอุปสรรค โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69, 3.65, 3.62, 3.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็น
ทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น					ระดับความสำคัญ			
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	\bar{x}	S.D.	แปร ผล	อัน ดับ
1. สมาชิกกล้าแสดงความคิดเห็น สามารถบอกปัญหาและแนว ทางแก้ไขโดยปราศจากความกลัว	1.4%	4.3%	33.1%	47.7%	13.4%	3.67	0.81	มาก	2
	5	15	116	167	47				
2. บริษัทของท่านมุ่งเน้นให้พนักงาน มีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาที่ เกิดขึ้นในบริษัท	1.4%	6.3%	35.4%	42.9%	14.0%	3.61	0.85	มาก	4
	5	22	124	150	49				
3. สมาชิกในทีมได้มีการปรึกษาหารือ เพื่อรวบรวมข้อมูลของปัญหา แล้ว นำไปแก้ปัญหตามขั้นตอนร่วมกัน	1.1%	8.0%	33.1%	42.0%	15.7%	3.63	0.88	มาก	3
	4	28	116	147	55				
4. ทีมงานสามารถสรุปและแก้ไข ปัญหาให้ได้ผลตามเป้าหมาย	1.4%	6.0%	31.1%	43.7%	17.7%	3.7	0.87	มาก	1
	5	21	109	153	62				
รวมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ อย่างมีประสิทธิภาพ						3.65	0.85	มาก	

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อจะพบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่อง ทีมงานสามารถสรุปและแก้ไขปัญหาให้ได้ผลตามเป้าหมาย สมาชิกกล้าแสดงความคิดเห็น สามารถบอกปัญหาและแนวทางแก้ไขโดยปราศจากความกลัว สมาชิกในทีมได้มีการปรึกษาหารือเพื่อ รวบรวมข้อมูลของปัญหา แล้วนำไปแก้ปัญหตามขั้นตอนร่วมกัน บริษัทของท่านมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70, 3.67, 3.63, 3.61 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Independent t-test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	เพศ	Mean	S.D	t	Sig.
					(2-tailed)
1. ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม	ชาย	3.84	0.664	2.121	0.035*
	หญิง	3.68	0.666		
2. ด้านการสื่อสารที่ดี	ชาย	3.69	0.737	1.589	0.113
	หญิง	3.56	0.731		
3. ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ชาย	3.73	0.668	1.954	0.051
	หญิง	3.59	0.728		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.035 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ที่แตกต่างกัน

ส่วนด้านการสื่อสารที่ดีมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.113 ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.051 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน

หลัก หมายความว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน หลักเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม	ระหว่างกลุ่ม	2.576	3	0.859	1.935	0.124
	ภายในกลุ่ม	153.538	346	0.444		
2. ด้านการสื่อสารที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	2.942	3	0.981	1.823	0.143
	ภายในกลุ่ม	186.151	346	0.538		
3. ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.380	3	1.460	2.987	0.031*
	ภายในกลุ่ม	169.118	346	0.489		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน

ส่วนด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.124 ด้านการสื่อสารที่ดีมีค่า Sig. เท่ากับ 0.143 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านการสื่อสารที่ดี ไม่แตกต่างกัน

จากนั้นทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของด้านการแก้ไขปัญหาลุ่สรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่

ประสิทธิภาพการ	Mean		Std.	Sig.	
ทำงานเป็นทีม	(I) อายุ	(J) อายุ	Error		
ด้านการแก้ไขปัญหาลุ่สรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ	น้อยกว่า 24 ปี	25-35 ปี	0.119	0.123	0.331
		36-46 ปี	0.136	0.134	0.310
		มากกว่า 46 ปี	-0.234	0.161	0.148
25-35 ปี	36-46 ปี	มากกว่า 46	0.016	0.089	0.856
		มากกว่า 46	-0.354*	0.127	0.006**
		มากกว่า 46	-0.370*	0.137	0.007**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ด้านการแก้ไขปัญหาลุ่สรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพที่มีช่วงอายุ 25-35 ปี กับ มากกว่า 46 ปี และ 36-46 ปี กับ มากกว่า 46 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลักเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม	ระหว่างกลุ่ม	3.221	2	1.611	3.655	0.027*
	ภายในกลุ่ม	152.892	347	0.441		
2. ด้านการสื่อสารที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	6.617	2	3.309	6.292	0.002**
	ภายในกลุ่ม	182.476	347	0.526		
3. ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.700	2	1.350	2.743	0.066
	ภายในกลุ่ม	170.798	347	0.492		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ด้านการสื่อสารที่ดีมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านการสื่อสารที่ดี ที่แตกต่างกัน

ส่วนด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่า Sig. เท่ากับ 0.066 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่แตกต่างกัน

จากนั้นทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ตามตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่าง ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมและด้านการสื่อสารที่ดีที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่

ประสิทธิภาพการ			Mean	Std.	
ทำงานเป็นทีม	(I) การศึกษา	(J) การศึกษา	Difference (I-J)	Error	Sig.
ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม	ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	-0.127	0.073	0.085
		สูงกว่าป.ตรี	-0.380*	0.154	0.014*
	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	-0.253	0.152	0.098
ด้านการสื่อสารที่ดี	ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	-0.272*	0.080	0.001**
		สูงกว่าป.ตรี	-0.323	0.169	0.057
	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	-0.050	0.167	0.761

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่พบว่า ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านการสื่อสารที่ดีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

อายุงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน หลักเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม	ระหว่างกลุ่ม	0.584	4	0.146	0.324	0.862
	ภายในกลุ่ม	155.529	345	0.451		
2. ด้านการสื่อสารที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	2.865	4	0.716	1.327	0.260
	ภายในกลุ่ม	186.228	345	0.540		
3. ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.964	4	0.491	0.987	0.414
	ภายในกลุ่ม	171.534	345	0.497		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุงานโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.862 ด้านการสื่อสารที่ดีค่า Sig. เท่ากับ 0.260 ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพค่า Sig. เท่ากับ 0.862 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลักเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares		Mean Square	F	Sig.
		df	Square			
1. ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม	ระหว่างกลุ่ม	2.026	2	1.013	2.281	0.104
	ภายในกลุ่ม	154.008	347	0.444		
2. ด้านการสื่อสารที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	4.590	2	2.295*	4.317	0.014*
	ภายในกลุ่ม	184.503	347	0.532		
3. ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.426	2	2.213*	4.542	0.011*
	ภายในกลุ่ม	169.072	347	0.487		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม จำแนกตามตำแหน่งงานโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ด้านการสื่อสารที่ดีมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่แตกต่างกัน

ส่วนด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.104 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมที่ไม่แตกต่างกัน

จากนั้นทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ตามตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่าง ด้านการสื่อสารที่ดีที่และด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ประสิทธิภาพการ			Mean	Std.	
ทำงานเป็นทีม	(I) ตำแหน่ง	(J) ตำแหน่ง	Difference (I-J)	Error	Sig.
ด้านการสื่อสารที่ดี	หัวหน้า	รองหัวหน้า	0.366	0.204	0.074
		พนักงาน	-0.443*	0.151	0.004**
	รองหัวหน้า	พนักงาน	0.773	0.149	0.604
ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ	หัวหน้า	รองหัวหน้า	0.396*	0.195	0.043*
		พนักงาน	0.437*	0.145	0.003**
	รองหัวหน้า	พนักงาน	0.041	0.142	0.772

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ด้านการสื่อสารที่ดีที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน กับ พนักงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน กับ รองหัวหน้างาน และหัวหน้างาน กับ พนักงาน ต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยองค์ประกอบของทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน หลักเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.21 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยองค์ประกอบของทีม	ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านสภาพแวดล้อม	0.683	0.000**	ความสัมพันธ์มาก	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะขอมรับสมมติฐาน หลักเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะของพนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยองค์ประกอบของทีม	ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ	0.678	0.000**	ความสัมพันธ์มาก	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะของพนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านการออกแบบงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านการออกแบบงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะขอมรับสมมติฐาน หลักเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านการออกแบบงานของพนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยองค์ประกอบของทีม	ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการออกแบบงาน	0.678	0.000**	ความสัมพันธ์มาก	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านการออกแบบงานของพนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านการออกแบบงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน หลักเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.24 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการของพนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยองค์ประกอบของทีม	ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านกระบวนการ	0.727	0.000**	ความสัมพันธ์มาก	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการของพนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ปัจจัยองค์ประกอบของทีมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

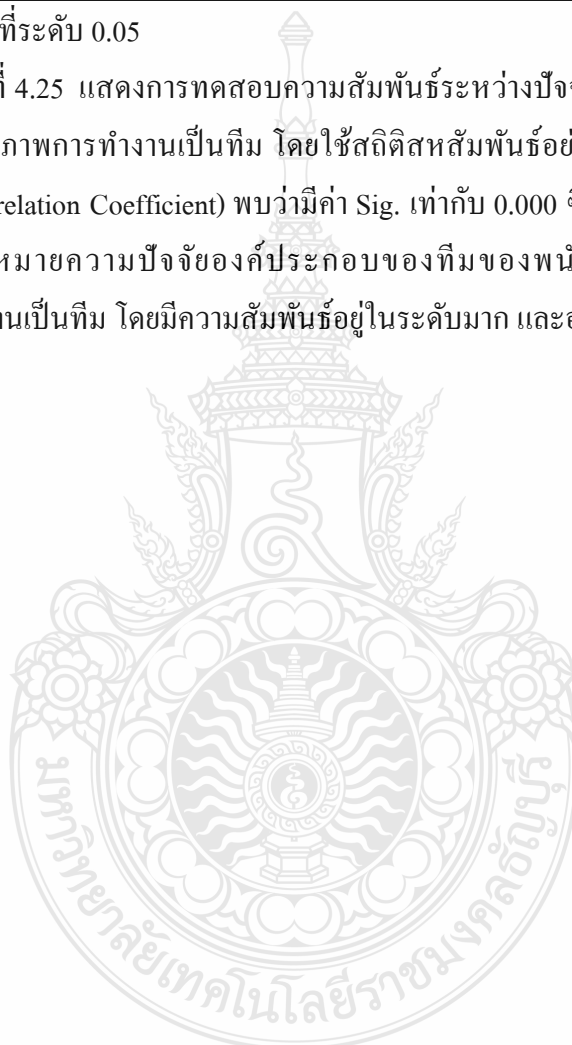
ปัจจัยองค์ประกอบของทีมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน หลักเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.25 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการของพนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม				
ปัจจัยองค์ประกอบของทีม	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยองค์ประกอบของทีม	0.794	0.000**	ความสัมพันธ์มาก	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบของทีมของพนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน หมายความว่าปัจจัยองค์ประกอบของทีมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้ศึกษาสรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลพนักงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน

5.1 สรุปผลวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

เพศ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 ที่เหลือเป็นเพศชาย มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3

อายุ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 25-35 ปี มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 พนักงานอายุ 35-46 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 พนักงานอายุ น้อยกว่า 24 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และพนักงานอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

อายุงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุงาน 1-3 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 พนักงานที่มีอายุงาน 7-9 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 พนักงานที่มีอายุงาน 4-6 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งงานระดับพนักงาน มีจำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 85.4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับรองหัวหน้างานมีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และ พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อม พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่อง ผู้นำทีมมีความสามารถในการสั่งและมอบหมายงาน สมาชิกในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกภายในทีม การประเมินผลงานเป็นไปอย่างเป็นธรรม โดยคุณผลงานเป็นหลัก ผู้นำทีมมีความไวใจลูกน้องและให้อำนาจในการตัดสินใจ และสมาชิกภายในทีมยอมรับความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมได้

ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่รับมอบหมายมีลักษณะครอบคลุมหลายด้าน งานมีความสำคัญและท้าทายต่อความสามารถและทักษะของท่าน สมาชิกภายในทีมสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ สมาชิกในทีมมีความสามารถหลากหลายในการทำงาน ทีมงานมีสมาชิกที่เหมาะสมกับภารกิจของงาน

ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านการออกแบบงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่อง สมาชิกในทีมได้ใช้ทักษะความสามารถได้อย่างเต็มที่กับงานที่ทำ งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของสมาชิกในทีม สมาชิกในทีมมีความสามารถและทักษะความรู้หลากหลายในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ดี ทีมงานมีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเอง

ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่อง ทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย สมาชิกแต่ละคนในทีมงานเข้าใจเป้าหมายของทีมงานถูกต้องตรงกัน เป้าหมายร่วมกันของทีมงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานอย่างปราศจากความขัดแย้ง สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกความพึงพอใจในทีม พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่อง บริษัทของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัยของพนักงาน บริษัทของท่านได้ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงในด้านหน้าที่การงานของพนักงานอยู่เสมอ บริษัทของท่านมุ่งเน้นการให้ค่าตอบแทนกับพนักงานด้วยความเป็นธรรมและอย่างเพียงพอ

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารที่ดี พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่อง ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง การติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในทีมมีความชัดเจนเข้าใจง่าย สมาชิกในทีมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ไม่มีปัญหาอุปสรรค

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่อง ทีมงานสามารถสรุปและแก้ไขปัญหาให้ได้ผลตามเป้าหมาย สมาชิกกล้าแสดงความคิดเห็นสามารถบอกปัญหาและแนวทางแก้ไขโดยปราศจากความกลัว สมาชิกในทีมได้มีการปรึกษาหารือเพื่อรวบรวมข้อมูลของปัญหา แล้วนำไปแก้ปัญหามาตามขั้นตอนร่วมกัน บริษัทของท่านมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัท

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.1 เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.035 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.2 เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารที่ดีที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ด้านการสื่อสารที่ดีมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.113 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.3 เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.051 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3.3 ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่า Sig. เท่ากับ 0.066 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4.1 อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.862 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4.2 อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารที่ดีที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ด้านการสื่อสารที่ดีมีค่า Sig. เท่ากับ 0.260 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารที่ดีที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4.3 อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่า Sig. เท่ากับ 0.862 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5.1 ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.104 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5.2 ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารที่ดีที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ด้านการสื่อสารที่ดีมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารที่ดีที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5.3 ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยองค์ประกอบของทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยองค์ประกอบของทีมในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ผลการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยองค์ประกอบของทีมในด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ผลการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยองค์ประกอบของทีมในด้านการออกแบบงานของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ผลการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านการออกแบบงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ผลการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ปัจจัยองค์ประกอบของทีมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ผลการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 1-3 ปี และส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงาน มีระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมากในด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน และมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากในด้าน ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการสื่อสารที่ดี

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมโดยรวม ด้านสมาชิกในทีมมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมมีความเกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานทำให้ภารกิจของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็วสอดคล้องกับแนวความคิดของ เนตร์พัฒนา ขาววิราช (2547 : 215) กล่าวว่า ความพอใจเป็นพื้นฐานสำคัญของบุคคล หากทุกคนพอใจทำงาน ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานแล้ว เขาจะอุทิศกำลังกาย กำลังใจให้กับองค์กร หน่วยงาน ตลอดจนทีมงานอย่างเต็มความสามารถซึ่งความพอใจที่สำคัญ

คือ ความพอใจที่เกิดจากความรู้สึกที่ตนเองมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงานได้รับความรัก ความไว้วางใจจากองค์กรและสมาชิกในทีมงานความรู้สึกที่ดีเช่นนี้มีส่วนช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิดี รัตนวงศ์ (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องผลกระทบของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 400 คน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านสมาชิกในทีมมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าลักษณะการปฏิบัติงานและการแสดงออกมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ได้บังคับบัญชามีการกล้าแสดงความคิดเห็น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่าสมาชิกต้องทำงานในบรรยากาศที่จริงใจต่อกัน เปิดเผย เป็นมิตร เห็นอกเห็นใจ ให้ความสำคัญต่อกัน ไม่ชิงดีชิงเด่น มีขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก อยู่อม (2548) ที่พบว่าองค์ประกอบการสร้างทีมงานให้เกิดประสิทธิภาพประกอบด้วยบทบาทต่าง ๆ ที่สมดุล วัตถุประสงค์และเป้าหมายชัดเจน การสนับสนุนและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความร่วมมือและความขัดแย้งการดำเนินงานที่ราบรื่น ผู้นำที่เหมาะสม และการพัฒนาของบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี

เพศของพนักงานที่มีแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมภาพรวมแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมสูงกว่าพนักงานเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครินทร์ พาพเสวต (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) พบว่า พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) ชายและหญิงมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

อายุของพนักงานที่มีแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีอายุเฉลี่ยมากกว่า 46 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 25-35 ปี และ 36-46 ปี อธิบายได้ว่า พนักงานอายุมากไม่ชอบกฎระเบียบต่างกันแล้วอยู่ในระบบการบริหารงานเดียวกัน ถือกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่าระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม อธิบายได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผลมาจากพนักงานส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรีและเป็นพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและสามารถเรียนรู้งานได้ไวจึงทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจาก บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน มีการฝึกอบรมในสายงานที่รับผิดชอบทั่วถึงทุกคน และพนักงานมีความเข้าใจเป็นอย่างดีถึงบทบาทหน้าที่ของตน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พัฒนา คดีพิศาล (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เวิลด์ฟลัส จำกัด และบริษัทในเครือ โดยพบว่า อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่าตำแหน่งงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม อธิบายได้ว่าตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมสูงกว่าตำแหน่งระดับรองหัวหน้างานและระดับพนักงาน ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานมีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงและต้องการสร้างผลงานให้ตรงตามเป้าหมายพนักงานระดับหัวหน้างานจึงต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพื่อที่จะได้มีประสิทธิในการทำงานและเป็นคนคอยสั่งงานและควบคุมงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทได้นั่นเอง

ปัจจัยองค์ประกอบของทีมใน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมพบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากโดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน และด้านกระบวนการ ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในทางบวก ดังนั้นการมีการส่งเสริมและกำหนดองค์ประกอบของทีมทั้ง 4 ด้านอย่างชัดเจนมากขึ้นย่อมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ดังนั้นผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางได้ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อม จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่มาก ในส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือการให้สมาชิกภายในทีมยอมรับความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมได้เพราะเมื่อเกิดความผิดพลาดจากสมาชิกภายในทีมเพื่อนร่วมทีมก็จะได้นำปัญหาที่ผิดพลาดนำมาแก้ไขจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของทีมได้อย่างดีขึ้น

ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่มาก ในส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือทีมงานมีสมาชิกที่เหมาะสมกับภารกิจของงานดังนั้นควรมีการจัดฝึกอบรมหรือเทรนนิ่งให้แก่สมาชิกในทีมเพื่อพัฒนาทักษะให้เข้ากับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายยิ่งขึ้น

ด้านการออกแบบงาน จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่มาก ในส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือทีมงานมีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเอง ควรให้อิสระในการปฏิบัติงานที่ได้มอบหมายอย่างเต็มที่เพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน

ด้านกระบวนการ จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่มาก ในส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือสมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกทราบถึงแนวทางการดำเนินงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบริษัทอื่น ๆ ที่เป็นธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน
3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็น

บรรณานุกรม

- คมกฤษ จันทร์โอภาส. 2553. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา ณ ระยอง. 2545. **การทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- เชาว์ เกษมกุล. 2552. **ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ. 2545. **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กเปอร์เน็ท จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2545. **การจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2547. **การจัดการสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเซ็นทรัล เอ็กซ์เพรส จำกัด.
- บรรยงค์ โตจินดา. 2545. **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. 2548. **การพัฒนาองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: วิทยไพบูลย์ ปรินต์ติ้ง.
- ปรีชา คงฤทธิศึกษากร. 2536. **การสร้างทีมงาน**. นิตยสารท้องถิ่น.
- ปัญญาพล แจ็งแอ. 2552. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พสุ เดชะรินทร์. 2549. **การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง**. กรุงเทพมหานคร: วิชั่น ปรินท์ มีเดีย.
- พัฒนา คดีพิศาล. 2553. **ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวลด์พลาส จำกัดและบริษัทในเครือ**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิบูล ทีปะपाल. 2550. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่**. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มาลัยภรณ์ บุตรดี. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม
ของครู: ศึกษาเฉพาะกรณีครูของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี. สารนิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี, ผู้แปล. 2555. พฤติกรรมองค์การ = **Organizational Behavior**. โดย Stephen
P.Robbins. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
จำกัด.
- รัชณี สิงห์บุญตา. 2541. การทดลองกิจกรรม 5 ส ในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม
ในโรงพยาบาลอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหาร
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ระพี แก้วเจริญ และชิตยา สุวรรณะชญ. 2510. การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนใน
ระดับบริหารอาวุโส. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- วิชัย โถสุวรรณจินดา. 2536. “การทำงานเป็นทีม,” วารสารอรุณสวัสดิ์. (เมษายน 2536) : 78-80.
- วินเซนต์ โนแลน. 2536. **ทำงานเป็นทีม = Teamwork**. แปลโดย วีระวัฒน์ พงษ์พยอม.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สุรพล พยอมแย้ม. 2545. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ธรรมเมธิ - สาขา
พัฒนาการพิมพ์.
- อติญา สุพัตกุล. 2542. ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต.
- อนุรักษ์ สันติโชค. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา
หจก.ซิลเท็ม ทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538. การบริหาร ทักษะ และการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ.



แบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด ผลการศึกษาที่ได้ไม่ได้มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จึงขอความกรุณาให้ทุกท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และตามความเป็นจริงทุกประการ

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของทีม

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ

1.) ชาย

2.) หญิง

2. อายุ

1.) น้อยกว่า 24 ปี

2.) 25 – 35 ปี

3.) 36 – 46 ปี

4.) มากกว่า 46 ปี

3. ระดับการศึกษา

1.) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.) ปริญญาตรี

3.) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงาน

1.) น้อยกว่า 1 ปี

2.) 1-3 ปี

3.) 4-6 ปี

4.) 7-9 ปี

5.) มากกว่า 9 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

1.) ระดับหัวหน้างาน2.) ระดับรองหัวหน้างาน3.) ระดับพนักงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของทีม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ซึ่งระดับความสำคัญในการตัดสินใจมีดังนี้ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด

ปัจจัยองค์ประกอบของทีม	ระดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
ด้านสภาพแวดล้อม					
1. ผู้นำทีมมีความสามารถในการสั่งและมอบหมายงาน					
2. ผู้นำทีมมีความไว้วางใจลูกน้องและให้อำนาจในการตัดสินใจ					
3. สมาชิกในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกภายในทีม					
4. การประเมินผลงานเป็นไปอย่างเป็นธรรม โดยดูจากผลงานเป็นหลัก					
5. สมาชิกภายในทีมยอมรับความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมได้					
ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ					
6. งานมีความสำคัญ ทำทาสต่อความสามารถและทักษะของท่าน					
7. งานที่รับมอบหมายมีลักษณะครอบคลุมหลายด้าน					
8. ทีมงานมีสมาชิกที่เหมาะสมกับการกิจของงาน					
9. สมาชิกภายในทีมสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้					
10. ทุกคนให้ความสำคัญผลงานของทีมมากกว่าผลงานส่วนตัวของแต่ละบุคคล					

ปัจจัยองค์ประกอบของทีม	ระดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
ด้านการออกแบบงาน					
11. ทีมงานมีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเอง					
12. สมาชิกในทีมมีความสามารถและทักษะความรู้หลากหลายในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ดี					
13. งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของสมาชิกในทีม					
14. สมาชิกในทีมได้ใช้ทักษะความสามารถได้อย่างเต็มที่กับงานที่ทำ					
ด้านกระบวนการทำงาน					
15. สมาชิกแต่ละคนในทีมงานเข้าใจเป้าหมายของทีมงานถูกต้องตรงกัน					
16. สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว					
17. ทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
18. เป้าหมายร่วมกันของทีมงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานอย่างปราศจากความขัดแย้ง					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ซึ่งระดับความสำคัญในการตัดสินใจมีดังนี้ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	ระดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม					
1. บริษัทของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
2. บริษัทของท่านมุ่งเน้นการให้ค่าตอบแทนกับพนักงานด้วยความเป็นธรรมและอย่างเพียงพอ					
3. บริษัทของท่านได้ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงในด้านหน้าที่การงานของพนักงานอยู่เสมอ					
4. สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัยของพนักงาน					
ด้านการสื่อสารที่ดี					
5. การติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในทีมมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
6. สมาชิกในทีมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา					
7. การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่างๆ ไม่มีปัญหาอุปสรรค					
8. ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง					

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – สุกล : นายธนกร กรวัชรเจริญ
วัน เดือน ปี เกิด : วันจันทร์ที่ 6 มกราคม 2529
ที่อยู่ : 1669/179 ซ.หมู่บ้านปิ่นเจริญ ถ.สรณคมน์ แขวงสีกัน
เขตดอนเมือง จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10210
ประวัติการศึกษา : ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนสีกัน (วัฒนานันท์อุปถัมภ์)
ระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิชา
วิศวกรรมเครื่องกล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประวัติการทำงาน : ธุรกิจส่วนตัว
เบอร์โทรศัพท์ : 089-3870252
อีเมล : rock_off27@hotmail.com

