

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

นายธนกร กรวัชรเจริญ<sup>1</sup> และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชมมารี รักชูชีพ<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท 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 และปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพการทำงาน การทำงานเป็นทีม ปัจจัยองค์ประกอบของทีม

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

### 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.

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

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

## บทนำ (Introduction)

ในอดีตที่ผ่านมาผู้บริหารที่มีความสามารถดี ความรู้ดี บุคลิกภาพดี ความเชื่อมั่นในตนเองสูง ต่างมีโอกาสประสบความสำเร็จกันทั่วหน้า แต่ในปัจจุบันนั้นการบริหารที่จะประสบความสำเร็จก็จะแตกต่างกันออกไปถึงแม้ผู้บริหารจะมีความสามารถดังที่กล่าวมา แต่ก็ต้องประสบกับความล้มเหลวในการบริหารงาน เพราะยังมีความคิดแบบเก่า ๆ ทั้งนี้ผู้บริหารหลาย ๆ คนยังทำงานแบบคนเดียว (One Man Show) ไม่มอบหมายงาน สั่งงานไม่เป็น ไม่มีการวางแผน หางอำนาจและไม่ยอมเปิดโอกาสให้พนักงานหรือลูกน้องคนอื่น ๆ ได้ทำ เลยทำให้ผลงานไม่พัฒนาและก้าวหน้าไปอย่างที่ควร การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันผู้บริหารจึงได้ยอมรับความจริงว่า ความหลากหลายของงานในปัจจุบันทำให้ผู้บริหารต้องรู้จักการแบ่งงาน การมอบอำนาจ การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำแทน เพราะผู้บริหารนั้นจะไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้เพียงลำพัง ดังนั้นผู้บริหารจึงจะต้องเรียนรู้การพัฒนาตนเองและการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และสามารถสร้างประสิทธิภาพของทีม (Team Building Effectiveness) เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรเปลี่ยนจากการสั่งงานเพียงอย่างเดียว มาทำหน้าที่เป็นการชี้แนะ สอนงาน ควบคุมงาน และร่วมมือกับหัวหน้าคนอื่น ๆ เพื่อจะทำให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ทีมต้องการ

โดยการบริหารประสิทธิภาพทีมงานนี้ต้องพัฒนาบุคคลในองค์กรหรือหน่วยงานการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและจิตสำนึกในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สามารถทำงานได้รวดเร็วเท่าไร องค์กรจะยิ่งได้เปรียบและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้มากยิ่งขึ้น การทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้มากขึ้น เนื่องจากทำให้วัตถุประสงค์รวมขององค์กรประสบความสำเร็จสูงสุด โดยสมาชิกในทีมมีความพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายและมีความพอใจและความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย

บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับ ธุรกิจขายบ้านพร้อมที่ดินและหน่วยในอาคารชุดพักอาศัย ธุรกิจอาคารที่พักอาศัยให้เช่า/ธุรกิจเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์/หรือโรงแรม และธุรกิจอาคารสำนักงานให้เช่า ปัจจุบันมีพนักงานทั้งสิ้น 2,500 คน องค์กรจึงจำเป็นต้องเน้นเรื่องประสิทธิภาพของพนักงาน และต้องเน้นเรื่องการทำงานเป็นทีมของภายในองค์กร ดังนั้นทางผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับทีมงานในองค์กรให้ทำงานได้อย่างเต็มที่และเต็มความสามารถและเสนอแนวคิดการแก้ปัญหาในงานต่างๆร่วมกัน แต่ในการปฏิบัติงานจริงนั้นได้พบว่า พนักงานยังไม่สามารถทำตามที่องค์กรคาดหวังไว้ได้ ดังนั้นจึงสนใจที่จะศึกษาถึงเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการวิจัยใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแผนและกำหนดนโยบายการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์

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

## ประโยชน์ที่จะได้รับ

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

3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากรกลุ่มตัวอย่าง
  - 1.1 การวิจัยครั้งนี้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยคือพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัดจำนวน 350 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะด้านการออกแบบงาน และด้านกระบวนการ
  - 2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ได้แก่สมาชิกมีความพึงพอใจในทีมสมาชิกมีการสื่อสารที่ดีมีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ขอบเขตด้านเวลา
  - 3.1 ระยะเวลาที่ใช้ทำการเก็บข้อมูล พฤศจิกายน 2555 - มกราคม 2556

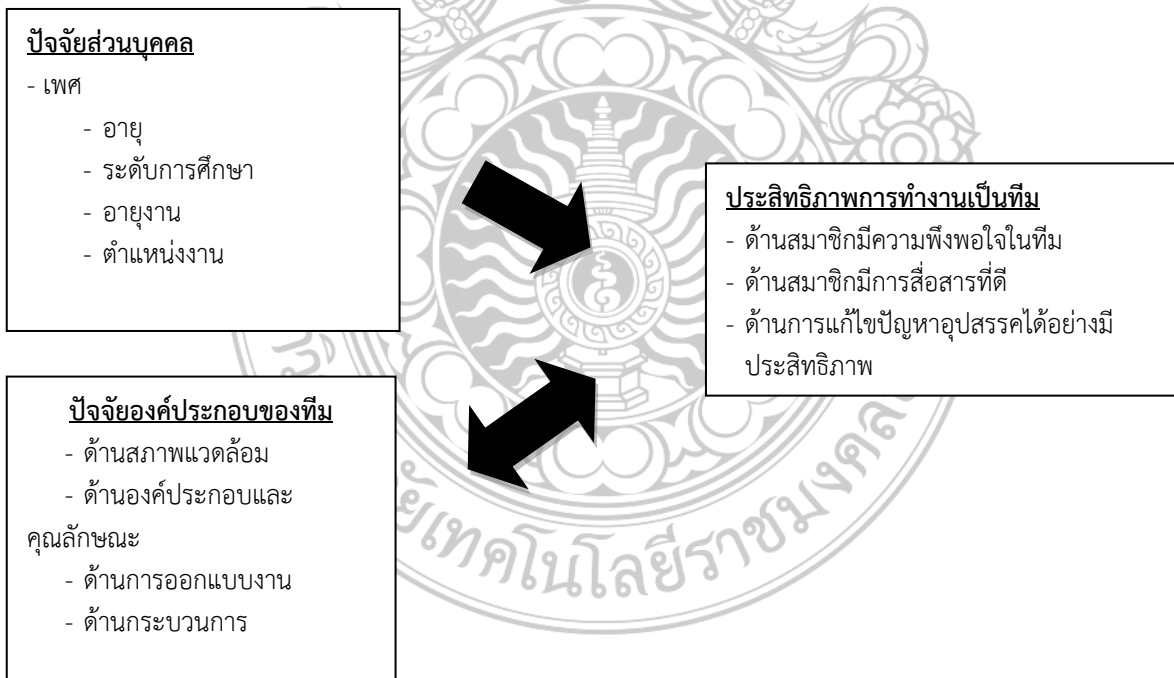
### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน
2. ปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านสภาพแวดล้อมด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงานและด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ

#### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีการวิเคราะห์

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่สอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ 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

## ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

### ผลการวิจัย

#### 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 ปีมีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 พนักงานอายุน้อยกว่า 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 ปีมีจำนวน 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 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

**ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อม** พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่อง ผู้นำทีมมีความสามารถในการสั่งและมอบหมายงาน สมาชิกในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกภายในทีม การประเมินผลงานเป็นไปอย่างเป็นธรรมโดยดูผลงานเป็นหลัก ผู้นำทีมมีความไวใจลูกน้องและให้อำนาจในการตัดสินใจ และสมาชิกภายในทีมยอมรับความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมได้

**ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ** พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่รับมอบหมายมีลักษณะครอบคลุมหลายด้านงานมีความสำคัญและท้าทายต่อความสามารถและทักษะของท่านสมาชิกภายในทีมสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้สมาชิกในทีมมีความสามารถหลากหลายในการทำงานทีมงานมีสมาชิกที่เหมาะสมกับภารกิจของงาน

**ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านการออกแบบงาน** พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่อง สมาชิกในทีมได้ใช้ทักษะความสามารถได้อย่างเต็มที่กับงานที่ทำ งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของสมาชิกในทีม สมาชิกในทีมมีความสามารถและทักษะความรู้หลากหลายในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ดี ทีมงานมีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเอง

**ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการทำงาน** พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานเห็นด้วยในเรื่องทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายสมาชิกแต่ละคนในทีมงานเข้าใจเป้าหมายของทีมงานถูกต้องตรงกัน เป้าหมายร่วมกันของทีมงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานอย่างปราศจากความขัดแย้ง สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว

**ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกความพึงพอใจในทีม** พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานเห็นด้วยในเรื่องบริษัทของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัยของพนักงานบริษัทของท่านได้ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงในด้านหน้าที่การงานของพนักงานอยู่เสมอบริษัทของท่านมุ่งเน้นการให้ค่าตอบแทนกับพนักงานด้วยความเป็นธรรมและอย่างเพียงพอ

**ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารที่ดี** พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานเห็นด้วยในเรื่องได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงการติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในทีมมีความชัดเจนเข้าใจง่าย สมาชิกในทีมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ไม่มีปัญหาอุปสรรค

**ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ** พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานเห็นด้วยในเรื่องทีมงานสามารถสรุปและแก้ไขปัญหาให้ได้ผลตามเป้าหมายสมาชิกกล้าแสดงความคิดเห็นสามารถบอกปัญหาและแนวทางแก้ไขโดยปราศจากความกลัวสมาชิกในทีมได้มีการปรึกษาหารือเพื่อรวบรวมข้อมูลของปัญหาแล้วนำไปแก้ปัญหามาตามขั้นตอนร่วมกันบริษัทของท่านมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัท

### **ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน**

#### **สมมติฐานที่ 1.1 เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน**

สมมติฐานที่ 1.1.1 เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมที่แตกต่างกัน

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

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 1.2 อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน**

สมมติฐานที่ 1.2.1 อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.124 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.2 อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารที่ดีที่แตกต่างกัน





ทำงานเป็นทีมมีความเกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานทำให้ภารกิจของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็วสอดคล้องกับแนวความคิดของเนตร์พัฒนา ยาวีราช (2547 : 215) กล่าวว่าความพอใจเป็นพื้นฐานสำคัญของบุคคลหากทุกคนพอใจทำงานผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานแล้วเขาจะอุทิศกำลังกายกำลังใจให้กับองค์กร หน่วยงานตลอดจนทีมงานอย่างเต็มความสามารถซึ่งความพอใจที่สำคัญคือความพอใจที่เกิดจากความรู้สึกที่ตนเองมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงานได้รับความรักความไว้วางใจจากองค์กรและสมาชิกในทีมงานความรู้สึกที่ดีเช่นนี้มีส่วนช่วยสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิติ รัตน์วงศ์ (2550) ซึ่งศึกษาเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 400 คน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านสมาชิกในทีมมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าลักษณะการปฏิบัติงานและการแสดงออกมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ได้บังคับบัญชาได้มีการกล้าแสดงความคิดเห็น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่าสมาชิกต้องทำงานในบรรยากาศที่จริงจังต่อกัน เปิดเผย เป็นมิตร เห็นอกเห็นใจ ให้ความสำคัญต่อกัน ไม่ชิงดีชิงเด่น มีขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก อยู่เอม (2548) ที่พบว่า องค์ประกอบการสร้างทีมงานให้เกิดประสิทธิภาพประกอบด้วยบทบาทต่าง ๆ ที่สมดุล วัตถุประสงค์และเป้าหมายชัดเจน การสนับสนุนและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความร่วมมือและความขัดแย้งการดำเนินงานที่ราบรื่น ผู้นำที่เหมาะสม และการพัฒนาของบุคคลความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี

เพศของพนักงานที่มีแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมภาพรวมแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยพนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมสูงกว่าพนักงานหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครินทร์ พาหเสวด (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

ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่าระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม อธิบายได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผลมาจากพนักงานส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรีและเป็นพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและสามารถเรียนรู้งานได้ไวจึงทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน มีการฝึกอบรมในสายงานที่รับผิดชอบทั่วถึงทุกคน และพนักงานมีความเข้าใจเป็นอย่างดีถึงบทบาทหน้าที่ของตน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พัฒนา คติพิศาล (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ โดยพบว่า อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมแตกต่างกันซึ่งแสดงว่าตำแหน่งงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม อธิบายได้ว่า ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมสูงกว่าตำแหน่งระดับรองหัวหน้างานและระดับพนักงาน ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานมีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงและต้องการสร้างผลงานให้ตรงตามเป้าหมายพนักงานระดับหัวหน้างานจึงต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพื่อที่จะได้มีประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นคนคอยสั่งงานและควบคุมงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทได้นั่นเอง



ปัจจัยองค์ประกอบของทีมใน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน และ ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมพบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากโดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน และด้านกระบวนการ ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในทางบวก ดังนั้นการมีการส่งเสริมและกำหนดองค์ประกอบของทีมทั้ง 4 ด้านอย่างชัดเจนมากขึ้นย่อมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางได้ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อม จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่มาก ในส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือการให้สมาชิกภายในทีมยอมรับความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมได้เพราะเมื่อเกิดความผิดพลาดจากสมาชิกภายในทีมเพื่อนร่วมทีมก็จะได้นำปัญหาที่ผิดพลาดนำมาแก้ไขจะได้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของทีมได้อย่างดีขึ้น

ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่มาก ในส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือทีมงานมีสมาชิกที่เหมาะสมกับภารกิจของงานดังนั้นควรมีการจัดฝึกอบรมหรือเทรนนิ่งให้แก่สมาชิกในทีมเพื่อพัฒนาทักษะให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายยิ่งขึ้น

ด้านการออกแบบงาน จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่มาก ในส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือทีมงานมีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเอง ควรให้อิสระในการปฏิบัติงานที่ได้มอบหมายอย่างเต็มที่เพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน

ด้านกระบวนการ จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่มาก ในส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือสมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกทราบถึงแนวทางการดำเนินงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

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

### บทสรุป (Conclusion)

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 1-3 ปี และส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงาน มีระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมาก ในด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการออกแบบ ด้านกระบวนการทำงาน และมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ในด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านการแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการสื่อสารที่ดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุงานที่แตกต่างกันของหน่วยงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน สำหรับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

## เอกสารอ้างอิง (Reference)

- พรวิทย์ รัตน์วงศ์. 2550. ผลกระทบของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2547. การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเซ็นทรัล เอ็กซ์เพรส จำกัด.
- พัฒนา คดีพิศาล. 2553. ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัดและบริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศึกษาพยาบาลมนุษย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมนึก อยู่เอม. 2548. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมในองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- อักรินทร์ พาหเสวด. 2546. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย). สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

