

ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลที่งานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

สุธาสนี อาภาศิริกุล. (2556). ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงาน

บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ การคำนวณค่าเฉลี่ย ร้อยละ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และสถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 25 ถึง 29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 6 ถึง 10 ปี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 12,000 ถึง 24,000 บาท และเคยทำงานในลักษณะทีมงาน นอกจากนี้พนักงานมีลักษณะการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับดีและมีระดับประสิทธิผลของทีมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1. ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน
2. ลักษณะการทำงานเป็นทีม 5 ด้าน ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิผลทีมงาน

TEAMWORK AFFECTING EFFECTIVENESS OF EMPLOYEES IN PRIVATE COMPANIES IN
BANGKOK METROPOLIS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2013

Sutasinee Apasirikul. (2013). *Teamwork Affecting Effectiveness of Employees in Private Companies in Bangkok Metropolis*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Manu Leenawong.

The purposes of this research were 1) to study the individual factors affecting effectiveness of employees in private companies in Bangkok Metropolis; and 2) to study the teamwork affecting effectiveness of employees in private companies in Bangkok Metropolis.

Questionnaires were used for collecting data. The samples consisted of 400 employees in Bangkok Metropolis. The statistics methods used for data analysis included percentage, frequency, means, and standard deviation. Hypotheses were tested by the test of comparative mean of two independent population groups (t-test), one way analysis of variance (one-way ANOVA or F-test) and multiple regression analysis.

Most of the respondents were female, aged between 25-29 years old, single, and held a bachelor's degree. Most of them had work experience between 6 to 10 years with the average monthly salary of 12,000 to 20,000 baht and had teamwork experience. Respondents in the overall had effective teamwork and teamwork effectiveness at high level.

Results of the hypotheses test at the 0.05 statistical significance level are as follows:

1. Work experience had relationship with teamwork effectiveness.
2. The five factors of effective teamwork; Clear Objectives and Agreed Goals, Openness and Confrontation, Co-operation and Conflict, Sound Working and Decision Procedures and Sound Intergroup Relation had relationship with teamwork effectiveness.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพทีมงานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ของ สุธาสนี อภาศิริกุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.มนู ลินะวงศ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร์)

คณะกรรมการสอบ

ประธาน

(อาจารย์ ดร.มนู ลินะวงศ์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา วรรณอัครกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
ยิ่งจาก อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและ
ตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์ นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึง
ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของ อาจารย์
ดร.พนิต กุลศิริ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล กรรมการควบคุมสารนิพนธ์
ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐาน
สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว รวมทั้งพี่ๆ เพื่อนๆ และเพื่อนกลุ่ม
The gang ทุกท่านที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือสนับสนุนและคอยเป็นกำลังใจอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครทุกท่านที่เป็นกลุ่ม
ตัวอย่าง และกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้
สำเร็จลงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอโน้มบงกชพระคุณ
บิดา มารดา ตลอดคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมา
จนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

สุธาสินี อาภาศิริกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	2
นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความหมายของทีมงาน.....	8
วัตถุประสงค์ในการทำงานเป็นทีม.....	9
องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม.....	10
คุณประโยชน์ของทีมงาน.....	12
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีม.....	16
ความหมายของประสิทธิผล.....	29
ความหมายของประสิทธิผลของทีมงาน.....	30
การประเมินประสิทธิผลของทีมงาน.....	31
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ศึกษาค้นคว้า.....	34
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	42
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	42
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	52
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ลักษณะการทำงานเป็นทีม.....	61
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับประสิทธิผลของทีมงาน.....	66
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	67
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	80
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	82
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	82
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	84
อภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย.....	95
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	96
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	102
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	103
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	109
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	111
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	113

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1	แสดงการเปรียบเทียบคุณลักษณะระหว่าง ทีมงานที่มีประสิทธิภาพกับ ทีมงานที่ด้อยประสิทธิภาพ..... 19
2	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการคำนวณหา ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัค..... 50
3	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว..... 55
4	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 59
5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม..... 62
6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลของทีมงาน..... 66
7	แสดงค่าความแปรปรวนและผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลทีมงาน ของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง..... 67
8	แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test..... 68
9	แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลทีมงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ..... 69
10	แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test..... 70
11	แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลทีมงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ..... 70
12	แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test..... 71
13	แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลทีมงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 72
14	แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test..... 73
15	แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลทีมงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน..... 73
16	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ที่มีประสบการณ์ทำงานสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน..... 74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test.....	75
18	แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพทีมงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	76
19	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพทีมงาน โดยวิธีวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ.....	78
20	แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	80



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 6
- 2 หลักการพัฒนาการเปิดเผยและการเผชิญหน้าของทีม..... 22



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบัน สภาพการแข่งขันทางธุรกิจอยู่ในภาวะที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น แต่องค์กรอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเพื่อให้องค์กรสามารถรับมือและดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่น ทนกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรควรทำการพัฒนาหรือปรับปรุงวิธีการดำเนินงานเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปแล้วว่าการทำงานเป็นทีมเป็นแนวปฏิบัติที่กำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้เนื่องจากได้มีข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาทีมงานให้ทำงานได้คล่องตัวช่วยให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นหลายประการเช่น ทีมงานสามารถเสนอวิธีที่ทำให้บริษัทสามารถลดต้นทุนการผลิตลงได้ บางทีมงานมีอิสระที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของกลุ่มให้มีความยืดหยุ่น มีการประสานงานที่ดี ควบคู่กับการสร้างขวัญและกำลังใจ ยังผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น (สุนันทา เลาหันนท์. 2540: 35)

การทำงานเป็นทีมเป็นเทคนิคการทำงานที่มุ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงานรวมทั้งความพึงพอใจของผู้ร่วมงานที่ทำงานร่วมกัน เนื่องจากการทำงานเป็นทีมจะมีการบริหารงานด้วยโครงสร้างงานที่ชัดเจน มีงานและลักษณะงานที่กำหนดไว้ รวมถึงมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ซึ่งทุกคนจะมีการทำงานสัมพันธ์กันกับสมาชิกคนอื่นๆ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การทำงานเป็นทีมจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญของการที่จะทำให้การบริหารจัดการขององค์กรประสบความสำเร็จมากขึ้น และทีมงานจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (อภิรดี ปราสาททรัพย์. 2550: 1)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง วางแผน ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในทีมงานให้ปฏิบัติงานโดยเกิดประสิทธิผลมากขึ้นนอกจากนี้ยังสามารถทำให้องค์กรเอกชนสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทำงานเป็นทีมภายในองค์กร เพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรได้ยาวนานที่สุด และปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้

อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและการบริหารงานขององค์กรในภายภาคหน้าต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาปรับปรุง วางแผน ในการทำงานเป็นทีมของพนักงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด
2. ผลการศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นพื้นฐานให้แก่ผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิผลของทีมงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเป็นการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ทำการวิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 26) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดสูงสุดที่ยอมให้เกิด 5% หรือ 0.05 จากสูตรผู้วิจัยจะได้กลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการสูญเสียของแบบสอบถาม เนื่องจากอาจมีคุณสมบัติของแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์จึงทำการเก็บ

ตัวอย่างสำรวจเพิ่มอีก 4% เท่ากับ 15 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า แบ่งได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1.1.2.1 20 - 24 ปี

1.1.2.2 25 - 29 ปี

1.1.2.3 30 - 34 ปี

1.1.2.4 35 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1.1.5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

1.1.5.2 6 – 10 ปี

1.1.5.3 11 – 15 ปี

1.1.5.4 16 ปีขึ้นไป

1.1.6 รายได้ต่อเดือน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1.1.6.1 12,000 – 24,000 บาท

1.1.6.2 24,001 – 36,000 บาท

1.1.6.3 36,001 – 48,000 บาท

1.1.6.4 48,001 บาทขึ้นไป

1.2 ลักษณะการทำงานเป็นทีม 6 ประการ คือ

1.2.1 วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ

1.2.2 การเปิดเผยและการเผชิญหน้า

1.2.3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน

1.2.4 ความร่วมมือและความขัดแย้ง

1.2.5 กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ

1.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ผลผลิตของงานและความพึงพอใจของสมาชิก

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

พนักงานบริษัทเอกชน หมายถึง พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ทีมงาน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มารวมกันและทำงานร่วมกัน เพื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันและมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน

ลักษณะการทำงานเป็นทีม หมายถึง คุณลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ 6 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ (Clear Objectives and Agreed Goals) หมายถึง ทีมงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อสมาชิกสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีคุณค่า สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ รวมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน และเขียนวัตถุประสงค์ของทีมให้เป็นลายลักษณ์อักษรให้เข้าใจง่ายเพื่อการปฏิบัติตามได้

2. การเปิดเผยและการเผชิญหน้า (Openness and Confrontation) หมายถึง ทีมงานเป็นทีมที่สามารถจัดการกับปัญหาการเผชิญหน้ากัน สมาชิกในทีมกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาและสามารถทำให้สมาชิกเปิดเผยต่อกันให้มากที่สุด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) หมายถึง ทีมงานมีความไว้วางใจต่อกันและมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งสมาชิกในทีมช่วยเหลือและสนับสนุนกันในการทำงาน

4. ความร่วมมือและความขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) หมายถึง สมาชิกในทีมร่วมมือกันทำงานและเกิดการยอมรับในการทำงานเป็นทีม มีการแบ่งทักษะ ประสพการณ์ รวมทั้งข้อมูลระหว่างสมาชิก ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมเป็นความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ สมาชิกในทีมสามารถนำความขัดแย้งมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การทำงานในทีมเกิดความก้าวหน้า

5. กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ (Sound Working and Decision Procedures) หมายถึง สมาชิกในทีมงานมีกระบวนการตัดสินใจที่มีความชัดเจนและมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้

6. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Sound Intergroup Relation) หมายถึง สมาชิกในทีมงานสนับสนุนการทำงานระหว่างทีมและผลักดันการทำงานร่วมกัน การกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ สมาชิกในทีมเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่น และพยายามนำความคิดเห็นของผู้อื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน

ประสิทธิผลทีมงาน หมายถึง ความสัมฤทธิ์ผลในผลลัพธ์ของการทำงานของทีมงานทั้งในด้านผลผลิตของงาน และด้านความพึงพอใจของสมาชิก ตรงตามวัตถุประสงค์และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งประเมินจาก 2 เกณฑ์คือ ผลผลิตของงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานในทีมได้ตรงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และความพึงพอใจของสมาชิก หมายถึง สมาชิกของทีมนมีความรู้สึกที่ดีที่ได้ทำงานในทีม และทีมสามารถสนองตอบในความต้องการของสมาชิก

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง : ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องลักษณะการทำงานเป็นทีมจาก M. Woodcock and D. Francis (1994) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนตัวแปรอิสระ และนำแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลของทีมจาก Dubrin (2005) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนของตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

1. เพศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
4. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
5. ประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
6. รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
7. ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
8. ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการเปิดเผยและการเผชิญหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
9. ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
10. ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความร่วมมือและความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
11. ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
12. ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง “ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี รวมถึงผลงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดสมมติฐาน การกำหนดตัวแปร การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง กรอบแนวคิด และแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมายของทีมงาน
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีม
4. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลทีมงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของทีมงาน

1.1 ความหมายของทีมงาน

ฟรานซิสและยัง (สุนันทา เลาหันทน์. 2540: 60; อ้างอิงจาก Francis; & Young. 1979: 8) ได้ให้ความหมายว่า ทีมหมายถึง กลุ่มบุคคลและผู้มีพลัง มีความผูกพันรับผิดชอบที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน สมาชิกในทีมเป็นผู้ที่ทำงานร่วมกันได้ดี และรู้สึกเพลิดเพลินที่จะทำงานนั้น สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพสูง

เอ็ดเก็นส์ อาร์เอช (สุนันทา เลาหันทน์. 2531: 154; อ้างอิงจาก Edgen, R.H 1982: 53) ได้รวบรวมความหมายทีมไว้ เช่น

ทีม หมายถึง กลุ่มที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน

ทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่สัมพันธ์กัน

ทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการมาร่วมปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และงานดังกล่าวไม่สามารถทำสำเร็จได้โดยบุคคลเพียงคนเดียว

วูดส์คอกส์ (Woodcock.1989) กล่าวว่า ทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ต้องการมีการติดต่อสัมพันธ์กันและกันในอนาคตที่จะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

ปาร์กเกอร์ (Parker. 1990: 16) กล่าวว่า ทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์และต้องพึ่งพากันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์

จอห์นสันและจอห์นสัน (สุนันทา เลาหนันท์. 2540: 60; อ้างอิงจาก Johnson; & Johnson. 1991: 435) ได้ให้ความหมายว่า ทีม หมายถึงกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันมารวมตัวกันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

สิทธิโชค (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายว่า ทีม หมายถึง การรวมตัวของคนหลายคนซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างสม่ำเสมอในช่วงเวลาหนึ่ง คนเหล่านั้นจะมีการรับรู้ในตนเองว่า พวกเขาขึ้นต่อกันและกันในอันที่จะปฏิบัติการเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน มีการตั้งข้อสังเกตว่าทีมงานก็คือกลุ่มเพียงแต่ต้องการจะเน้นให้เด่นชัดว่าเป็นกลุ่มทำงาน ซึ่งสมาชิกทุกคนมีภารกิจที่จะต้องทำงานประสานกันตามบทบาทของตน เพื่อที่จะให้ภารกิจนั้นบรรลุเป้าหมายร่วมกันของกลุ่ม

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปความหมายของทีมว่า หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันและมีเป้าหมายการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2531: 44-45) กล่าวว่าทีมงาน หมายถึง กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ร่วมกันทำงาน เพื่อให้งานใดงานหนึ่งลุล่วงไปด้วยดี

อำนาจ ธีระวนิช (2553: 828) ได้ให้ความหมายของทีมงานไว้ว่า กลุ่มบุคคลที่มีทักษะเสริมกัน โดยทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วม ขณะที่ยึดติดตนเองในการะับผิดชอบต่อกันและกันในผลลัพธ์ของผลการปฏิบัติงาน หรือกลุ่มบุคคลที่มีภาระรับผิดชอบต่อกันและกัน มีปฏิสัมพันธ์และอิทธิพลต่อกันเพื่อบรรลุเป้าหมายต่างๆ ร่วมกันที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ขององค์การ ตลอดจนรู้ว่าตนเองเป็นสังคมหนึ่งในองค์การ

ดังนั้น คำว่าทีมงานจึงมีความหมาย คือ กลุ่มบุคคลที่มารวมกันและทำงานร่วมกันเพื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันและมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกันอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ในการทำงานเป็นทีม

เจมส์จันท์ และ บัณธ (2531: 2-3) ได้อธิบายว่า เหตุผลหลักในการทำงานเป็นทีมก็คือการตระหนักถึงความจำเป็นในการทำงานร่วมกันหรือการสร้างทีมงานจึงมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสร้างความไว้วางใจกันในหมู่สมาชิกของทีม
2. คนเราจะทำงานร่วมกันได้ดีขึ้นเมื่อมีการเปิดเผย และจริงใจต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคที่จะต้องแก้ไขร่วมกัน
3. การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิผลมากขึ้น เมื่อสมาชิกทีมได้ช่วยกันเสริมสร้างทักษะความเชี่ยวชาญให้เพิ่มพูนมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ในทีมอย่างเต็มที่

4. ประสิทธิภาพการทำงานของทีมนั้นจะลดต่ำลง และความตึงเครียดจะเพิ่มสูงขึ้น หากหลีกเลี่ยงการป้อนกลับข้อมูลและวิพากษ์วิจารณ์ซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ดังนั้นการแสดงความคิดเห็นในลักษณะข้อมูลป้อนกลับจึงเป็นจำเป็นและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาทีมงาน

5. สนับสนุนการเรียนรู้ที่จะรับฟังความคิดเห็นและข้อมูลข่าวสารของผู้อื่นอย่างตั้งใจ และโดยให้เกียรติซึ่งกันและกัน

6. เป็นการพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาร่วมกัน

7. เป็นการช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจากสมาชิกทีมได้เรียนรู้ถึงทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากขึ้น มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานร่วมกันมากขึ้นส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหมู่สมาชิกทีมและเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สุนันทา เลานันท์ (2540: 63-64) ได้อธิบายว่า จุดเน้นของการสร้างทีมงาน คือ การทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน การสร้างทีมงานจึงมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังนี้

1. เพื่อสร้างความไว้วางใจกันในหมู่สมาชิกของทีมงาน
2. เพื่อแสวงหาวิธีแก้ไขปัญหาร่วมกัน สมาชิกของทีมงานจะทำงานได้ดีขึ้นเมื่อมีการเปิดเผยและจริงใจต่อกัน เมื่อมีปัญหาจะได้ช่วยกันแก้ไข
3. เพื่อเสริมสร้างทักษะความเชี่ยวชาญให้มากขึ้น ช่วยในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและผลิตผล เป็นการใช้ศักยภาพของทีมงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับในทางสร้างสรรค์แก่องค์กร
5. เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่จะรับฟังความคิดเห็นและข่าวสารของผู้อื่นอย่างตั้งใจและให้เกียรติซึ่งกันและกัน
6. เพื่อพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาร่วมกัน
7. เพื่อช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจากสมาชิกได้เรียนรู้ทักษะสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้นจากการได้ทำงานร่วมกัน มีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกันมากขึ้น
8. เพื่อส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้สมาชิกของทีม
9. เพื่อเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
10. เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดในภาพรวม

1.3 องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม

อุทัย บุญประเสริฐ (2532: 66-69) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมนั้นมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ คือ ผู้นำทีม หรือหัวหน้าทีม สมาชิกทีม และแบบแผนของกลุ่มหรือการจัดการทีม ซึ่งอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ผู้นำทีมหรือหัวหน้าทีม เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการนำกลุ่มทำงานให้ได้ และต่อการสร้างคุณสมบัติของทีมงานที่แข็งแกร่ง ส่งเสริม กระตุ้น กำกับ จูงใจให้สมาชิกทำงานร่วมกันแบบเป็นกลุ่มๆ ได้แก่ การวางแผน การกระจายงาน การติดตามงาน การประเมินผล การเสริมแรง การสร้างพลังใจให้ลูกทีมใช้ความรู้ความสามารถความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเป็นทีม และการเผชิญปัญหาการทำงาน และการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2. สมาชิกของทีม เรื่องการทำงานเป็นทีม นั้นสมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพสูงต้องประกอบด้วยสิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 การมีเจตนาดี และความตั้งใจจริงในการทำงานของกลุ่ม ไม่มีเจตนาแอบแฝงในการมาเป็นสมาชิกกลุ่มหรือทีมงาน

2.2 การมีความรู้ความชำนาญในงานนั้นๆ โดยเฉพาะ

2.3 การมีความสำนึกถึงคุณค่าและความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

3. แบบแผนของกลุ่มหรือการจัดรูปแบบทีมงาน มีความสำคัญต่อการรวมกลุ่มและการกำหนดแบบแผนของการทำงานในกลุ่มเป็นอันมาก เป็นสิ่งที่ช่วยให้สมาชิกรู้เป้าหมายและขั้นตอนในการทำงานร่วมกัน ตรงกัน ทำให้สมาชิกสามารถช่วยกันทำงานไปสู่เป้าหมายได้โดยตรงโดยไม่ต้องให้ใครคอยสั่งคอยกำกับ สามารถกำหนดวิธีการประสานงาน และกำหนดตัวเชื่อมที่เหมาะสม สามารถกำหนดลักษณะและขนาดของกลุ่มที่เหมาะสมกับงาน และแบบแผนของการทำงานที่ประสานกันเป็นทีมได้ ทำให้สามารถกำหนดวิธีติดต่อสื่อสารและกำหนดกลไกในการติดตามผล (Feedback Information) ในการช่วยปรับปรุงงานร่วมกันเป็นทีม การจัดรูปแบบของกลุ่มหรือทีมงาน มีประเด็นที่ต้องพิจารณาคือ

3.1 ลักษณะของกลุ่มหรือทีมงาน ขนาดของกลุ่มที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ

3.2 การจัดให้มีเป้าหมายของการทำงานร่วมกันที่ตรงกันชัดเจนและกำหนดขั้นตอนในการทำงานที่แน่นอน

3.3 การจัดการให้มีการประสานงานกัน ในลักษณะที่เป็นความร่วมมือกันทำงาน นำไปสู่เป้าหมายของสมาชิกทุกคนในทีมงานไม่ใช่แข่งขันกันทำงาน

3.4 การจัดให้มีการแสวงหาวิธีปรับปรุงแก้ไขหรือแสวงหาวิธีการทำงานที่เหมาะสมมากกว่า โดยการประชุม หรือการปรึกษาหารือในรูปแบบต่างๆ

ศิววรรณ เสรีรัตน์ (2536: 16) ได้อธิบายว่า ในการจัดตั้งหน่วยงานหรือองค์กร เพื่อให้สมาชิกทำงานเป็นทีมควรพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ของการทำงานเป็นทีม ซึ่งมี 3 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้างการทำงาน องค์ประกอบด้านโครงสร้างการทำงานจะต้องมีเป้าหมายที่ร่วมกันกำหนดมีความชัดเจน และทุกคนยอมรับ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนทำให้แต่ละเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งตนเอง และทราบความสัมพันธ์กับงานของผู้อื่น มีระบบการสื่อสารที่ดีและระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น

2. ด้านบุคลากร องค์ประกอบด้านบุคลากร ประกอบด้วยประการแรก ผู้นำที่มีความสามารถในการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีความสามารถในการจัดความขัดแย้งมีเทคนิคการจูงใจสมาชิก มีความรอบรู้ในการวางแผนปฏิบัติงานและติดตามผลงานและมีความเข้าใจพฤติกรรมของสมาชิก ประการที่สองสมาชิกที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความชำนาญงาน มีความร่วมมือและประสานงานกันเป็นอย่างดีและมีมนุษยสัมพันธ์

3. ด้านบรรยากาศ องค์ประกอบด้านบรรยากาศ ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเป็นไปด้วยดี มีความไว้วางใจกัน

สุนันทา เลานันท์ (2540: 62) กล่าวว่า องค์ประกอบพื้นฐานสำคัญของทีมงานมีดังนี้

1. ต้องประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. บุคคลในกลุ่มต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน
3. บุคคลในกลุ่มต้องสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีแบบแผน
4. บุคคลในกลุ่มต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน
5. บุคคลในกลุ่มถือว่าตนเองเป็นสมาชิกของทีมงาน
6. บุคคลในกลุ่มมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน
7. บุคคลในกลุ่มคิดว่าการทำงานร่วมกันช่วยให้งานสำเร็จ
8. บุคคลในกลุ่มมีความสนใจที่จะทำงานร่วมกัน
9. บุคคลในกลุ่มมีความเพียรพยายามที่จะทำงานและผลิตผลงานคุณภาพสูง
10. บุคคลในกลุ่มพร้อมที่จะเผชิญปัญหาาร่วมกัน

1.4 คุณประโยชน์ของทีมงาน

โรเบย์และอัลแมนส์ (สุนทร จตุรพิชพร: 2543; อ้างอิงจาก Robey; & Altman. 1982: 200-201) ได้แบ่งประโยชน์ของการสร้างทีมงานออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ผลลัพธ์ที่เฉพาะเจาะจงต่อบุคคลในการสร้างทีมงานส่วนใหญ่ต้องการผลลัพธ์ให้สมาชิกในทีมมีความเข้าใจในวิธีการบริหาร การควบคุม ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการรวบรวมข้อมูลทีมงานยังมีโอกาสได้มีการทดลองในการปฏิบัติงานใหม่ๆ ของสมาชิกในทีม ซึ่งจะมีการยอมรับกันเพิ่มมากขึ้นและได้แสดงความสามารถที่ท้าทายโดยไม่ต้องกลัวผลสะท้อนกลับทางลบ

2. ผลลัพธ์ที่เฉพาะเจาะจงต่อการปฏิบัติการ และพฤติกรรมกลุ่ม

2.1 กรอบพื้นฐานของการทำงานเป็นทีมที่ว่า กลุ่มต้องทำอะไรบ้าง กลุ่มจะมีการกำหนดระบบการทำงานที่แน่นอน และมีประสิทธิภาพ

2.2 การใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ตรวจสอบกลไกการวางแผนการใช้ทักษะและความรู้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 การบริหารและการจัดการองค์การ กำหนดการทำงาน การกระจาย การทำงาน สุดท้ายทีมก็สามารถวินิจฉัยตนเองได้ และเกิดประสิทธิผลในการบวนการทำงาน

3. ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์กลุ่ม และบุคคลอื่นในองค์กรเมื่อทีมมีความเข้าใจบทบาท และหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีแล้วก็จะสามารถวินิจฉัยและแก้ปัญหาของตนเองได้ดีด้วย ทีมจะมีความตั้งใจในการทำบทบาทอย่างดีในองค์กร ฉะนั้นทีมจึงต้องมีความชัดเจนในบทบาทของทีมต่อองค์กร และการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบทบาทของตนเอง บางครั้งที่ปรึกษาอาจจะต้องช่วยเหลือทีมในองค์กรที่จะพัฒนาทักษะการวินิจฉัยและเสนอทางเลือกที่นำไปสู่การปฏิบัติจริง ดังนั้นผู้เชี่ยวชาญจึงไม่ควรจะสร้างแรงกดดัน และความขัดแย้งให้เกิดเพิ่มมากขึ้น

พจน์ เพชรบุรณิน (2531: 1-4) กล่าวถึงประโยชน์ของการทำงานเป็นทีมดังนี้

1. ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายสะดวก และรวดเร็ว
2. สามารถทำให้อุรกิจขนาดใหญ่ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี
3. ทำให้เกิดเอกภาพหรือความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการทำงาน
4. สามารถนำความรู้ความสามารถของแต่ละคนมารวมกันให้เกิดประโยชน์ได้
5. ขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือลดข้อขัดแย้ง
6. ทำให้เกิดอำนาจในการต่อรอง
7. สมาชิกของทีมมีความผูกพันกันเป็นการสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบร่วมกัน
8. เกิดความสร้างสรรค์ในการปรับปรุงและพัฒนางานให้ดีขึ้น
9. ลดอุบัติเหตุและลดการเสี่ยงภัยให้น้อยลง
10. ช่วยประหยัดเวลาและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน
11. สมาชิกของทีมงานมีความพึงพอใจเพื่อนร่วมงานและสามารถร่วมทุกข์ร่วมสุขได้
12. สร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (ม.ป.ป.) ได้อธิบายว่า การสร้างทีมงานเป็นแนวทางที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ในทีมงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้นในการพัฒนาองค์กร โดยประโยชน์ของการสร้างทีมงาน สรุปได้ดังนี้

1. โดยทั่วไปพบว่า ผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม และทีมจะมีประสิทธิผลดีกว่าการทำงานโดยบุคคลเพียงคนเดียว
2. เมื่อมีการเปรียบเทียบการตัดสินใจโดยกลุ่มกับการตัดสินใจโดยบุคคลเพียงคนเดียว พบว่าการตัดสินใจโดยกลุ่มจะมีประสิทธิภาพมากกว่า และแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่า
3. บุคคลเรียนรู้ที่จะเป็นผู้มีค่านิยมในการช่วยเหลือผู้อื่น เมตตาปราณี มีความรับผิดชอบ เข้าใจผู้อื่น เสียสละ ฯลฯ จากการที่เขาได้เข้าเป็นสมาชิกกลุ่ม
4. การแสดงออกของอารมณ์ต่าง ๆ เช่น สนุกสนาน ตื่นเต้น ร่าเริง ผิดหวัง สมหวังจะมีความเข้มข้นสูงกว่าปกติเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มมากกว่าเมื่ออยู่เพียงคนเดียว
5. คุณภาพการใช้ชีวิตประจำวันจะสูงขึ้นเนื่องจากกลุ่มได้มีการแบ่งงานกันทำ ตามความเชี่ยวชาญของแต่ละคน
6. การจัดการความขัดแย้งสามารถทำได้มีประสิทธิภาพสูงกว่าเมื่อได้อยู่รวมกันในกลุ่ม การจัดการกับอิทธิพลทางสังคมก็ดีกว่า ถ้าไม่มีกลุ่มก็จะมีมาตรฐานของสังคม ไม่มีค่านิยมของสังคม ไม่มีกฎระเบียบของสังคม ความเจริญย่อมเกิดขึ้นไม่ได้
7. เอกลักษณ์ของบุคคล การยอมรับนับถือในตนเอง และสมรรถภาพทางสังคมของคนเราล้วนแล้วแต่ได้รับการกล่อมเกลา หรือหล่อหลอมจากสังคมทั้งสิ้น
8. ถ้าปราศจากการร่วมมือกันระหว่างคนเราแล้ว กลุ่ม และองค์การทั้งหลายย่อมอยู่รอดไม่ได้

การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากจะทำให้การทำงานได้ง่ายขึ้น ซึ่งการทำงานเป็นทีมสามารถสร้างความสามัคคีในกลุ่ม และมีไมตรีต่อกันในองค์กร ได้เป็นอย่างดี และจะช่วยให้การทำงานมีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

เอลตัน เมโย (สรัยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. 2545; อ้างอิงจาก Elton Mayo. 1993) ซึ่งได้ทำการทดลองวิจัย ทฤษฎีฮอว์ธอร์น (Hawthorn Studies) ในตอนปลายของช่วงปี 1930s และค้นพบว่าขวัญของคนงานมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิต กลุ่มคนงานเห็นว่าควรพยายามสร้างบรรทัดฐานโดยมีการกำหนดมาตรฐานของกลุ่มขึ้นเอง ซึ่งเมโยเชื่อว่าการให้รางวัลทางเศรษฐกิจเป็นเพียงมูลเหตุจูงใจส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเท่านั้น ถ้าฝ่ายจัดการไม่ยอมให้คนงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและคนงานไม่มีความรู้สึกว่ามีความมั่นคงในงานที่ทำอยู่แม้จะให้ ผลตอบแทนทางการเงินมาก ผลงานก็จะไม่เพิ่มขึ้นเท่าที่ควร ซึ่งเมโยจะเน้นเรื่องทีมงานว่า จะช่วยเพิ่มความสำเร็จขององค์การ โดยพอจะสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาย่อมมีผลประโยชน์และชื่อเสียงส่วนตัวอยู่ด้วยในความสำเร็จของแต่ละคนที่เป็นสมาชิกทีม
2. สมาชิกทีมจะมีความภาคภูมิใจในการเข้ามามีส่วนร่วมในผลงานของทีม
3. ทีมงานจะร่วมกันกำหนดเงื่อนไขการทำงานร่วมกันขึ้นเองโดยการช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชา
4. ผู้บังคับบัญชาสามารถตรวจสอบผลงานของทีมงานตามที่ได้รับมอบหมายไว้โดยอาศัยข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)
5. ทีมงานย่อมมีส่วนร่วมในความสำเร็จของเขาและภูมิใจที่บุคคลภายใน ให้ความสนใจในผลงานที่สมาชิกในทีมได้ร่วมกันทำขึ้น
6. ทีมงานจะไม่มีความรู้สึกว่าถูกกดดันหรือบังคับให้เปลี่ยนแปลง
7. ก่อนมีการเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้ง ทีมงานจะได้รับการปรึกษาหารือ
8. การพัฒนาทีมงานแต่ละครั้ง สมาชิกทีมจะรู้สึกเชื่อมั่น และได้รับการปรึกษาหารือ

เรนลิส ลิเคิร์ท (สมคิด บางโม. 2540: 33; อ้างอิงจาก Rensis Likert. 1967) ประมาณ ค.ศ. 1967 ลิเคิร์ท (Likert) ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยทางสังคมศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกน ได้ตั้งทฤษฎีการ จัดรูปองค์การเชิงมนุษย์สัมพันธ์ขึ้น เรียกว่า ทฤษฎีหมุดเชื่อมโยง (Linking Pin Function Theory) สรุปได้ดังนี้

1. การทำงานเป็นกลุ่มจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและทำให้มีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นอีกด้วย โดยหลักการแล้วองค์การจะได้ผลงานที่ดีที่สุดเมื่อทุกคนในองค์การร่วมกันปฏิบัติงาน มิใช่ต่างคนต่างแยกกันทำในการบริหารงานต้องสร้างกลุ่มปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพขึ้น
2. การปฏิบัติงานเป็นกลุ่มนี้ใช้ได้ในทุกระดับขององค์การ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ หมุดเชื่อมโยงซึ่งหมายถึง ผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปเป็นผู้นำกลุ่มหรือตัวแทนของกลุ่มเพื่อเชื่อมโยงกับกลุ่มในระดับสูงขึ้นไปอีก

3. หลักการสำคัญต้องถือว่าการวางแผนและการแก้ปัญหาเป็นเรื่องของกลุ่ม ให้กลุ่มตัดสินใจโดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมด้วย ทุกคนในกลุ่มจะพึงพอใจผูกพัน และยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

องค์การจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดีที่สุดนั้นก็ต่อเมื่อการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของสมาชิกจะต้องอยู่ในลักษณะของกลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายการปฏิบัติงานที่สูง ฝ่ายบริหารจะต้องรับผิดชอบต่อการสร้างกลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพเหล่านี้ กลุ่มงานเหล่านี้จะต้องเชื่อมโยงระหว่างกันทั่วทั้งองค์การผู้บังคับบัญชาในกลุ่มหนึ่งย่อมจะเป็นผู้ได้บังคับบัญชาในอีกกลุ่มหนึ่งที่อยู่สูงขึ้นไป และจะเป็นเช่นนี้ไปตลอดทั้งองค์การ

วิลเลียม จี ไดเออร์ (วิลเลียม ซี. ดิเออร์ 2542; อ้างอิงจาก William G. Dyer. 1977) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับวงจรการสร้างทีมงาน ตามปกติการสร้างทีมงานจะพัฒนาไปตามวงจร ซึ่งจะกล่าวถึงต่อไปนี้ กล่าวคือ

1. เริ่มจากการที่สมาชิกยอมรับว่ามีปัญหาเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
2. จากนั้นก็เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อระบุสาเหตุของปัญหา
3. วิเคราะห์และตรวจวินิจฉัยข้อมูล เพื่อระบุว่าอะไรเป็นข้อผิดพลาดและทำให้เกิดปัญหา
4. จากการตรวจวินิจฉัยข้อมูล ทำให้ทีมงานได้วางแผนการแก้ปัญหา
5. จากนั้นก็เป็นการดำเนินการตามแผน
6. ประเมินผลเพื่อให้ทราบว่ายังมีข้อบกพร่องอะไรอีกบ้าง ที่จะต้องแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

กว่าเดิม

ริชาร์ด แฮคแมน (Richard Hackman. 2002) ได้อธิบายถึงหลักในการทำงานเป็นทีมว่า ทีมที่แท้จริงมีคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ ภารกิจของทีม ขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน การมอบหมายอำนาจในการบริหารจัดการกระบวนการทำงานของทีมอย่างชัดเจน และการมีสมาชิกอยู่ภายในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ที่เหมาะสม

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีม

แม็กเกรเกอร์ (McGragor. 1960: 232-235) กล่าวว่า คุณลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพตามแนวความคิดของแม็กเกรเกอร์ สรุปได้ดังนี้

1. เป็นทีมที่บรรยากาศในทีมมักจะเป็นกันเอง ไม่มีพิธีรีตอง เป็นแบบสบายๆ ไม่ตึงเครียด หรือระมัดระวังตัวในขณะทำงาน จะเป็นแบบที่ทุกคนเข้ามาร่วมกันทำ ทุกคนมีความสนใจในงานของหน่วยอย่างจริงจัง และไม่มัวร่อยร่อยแสดงให้เห็นความเบื่อหน่ายงานเลย

2. เป็นทีมที่ทำงานร่วมกันแบบมีการถกเถียงอภิปรายกันอย่างมาก อย่างกว้างขวาง ทุกคนมีส่วนร่วมอภิปรายถกเถียงอย่างแท้จริง และเป็นการอภิปรายถกเถียงที่ตรงกับเรื่องหรือปัญหาไม่นอกลู่ นอกทาง ถ้าเกิดมีใครอภิปรายนอกเรื่องก็จะมีคนดึงกลับให้เข้าเรื่องได้โดยเร็ว

3. เป็นทีมที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วม ซึ่งหมายถึงว่าสมาชิกทีมทุกคนยอมรับและมีความเข้าใจอย่างแน่ชัดในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมหรือหน่วยงานของตน และทุกคนเอาใจจริงเอาใจกับการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม ทั้งนี้เพราะว่าทุกคนในทีมจะอภิปรายและถกเถียงกันอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม โดยอภิปรายกันทุกแห่งทุกมุมจนกว่าจะได้วัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมที่เป็นที่ยอมรับและรับผิดชอบผูกพันอย่างแท้จริงของสมาชิกทีมทุกคน

4. เป็นทีมที่ทุกคนในทีมจะฟังเสียงของกันและกัน จะฟังข้อคิดของกันและกันอย่างตั้งใจ ตั้งใจในการอภิปรายถกเถียงกันจะไม่มีการกระโดดจากข้อคิดหนึ่งไปยังอีกข้อคิดหนึ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกัน เลยทุกคนจะตั้งใจฟังข้อคิดที่สมาชิกอื่นเสนอ ทุกคนกล้าออกความคิดเห็นและกล้าเสนอข้อคิดโดยไม่มีความรู้สึกลัวถูกกล่าวหาว่าโง่เลย แม้จะเป็นข้อคิดหรือข้อเสนอที่ไม่เข้าท่าจริง ๆ ก็ตาม

5. เป็นทีมที่จะมีการไม่เห็นพ้องด้วยตลอดเวลาและทีมก็มีความสบายใจมากกับสภาพแบบนี้ เป็นทีมที่พวกเขาจะไม่พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งอย่างแน่นนอน พวกเขาจะไม่กลัวความขัดแย้ง กลับส่งเสริมให้มีความไม่เห็นพ้องตาม พวกเขาจะส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยอย่างแท้จริง และทีมจะไม่ละเลย บ่ายเบี่ยง กดเก็บ แต่จะนำขึ้นมาอภิปรายถกเถียงกัน จนกว่าจะได้ข้อยุติ โดยทีมจะช่วยกันสำรวจเหตุผลของผู้ไม่เห็นด้วยอย่างรอบคอบแล้วช่วยกันหาวิธีแก้ข้อขัดแย้งเหล่านั้น พวกเขาจะไม่ใช้อิทธิพลครอบงำผู้ไม่เห็นด้วยอย่างเด็ดขาด

6. เป็นทีมที่การตัดสินใจส่วนใหญ่จะเป็นการตัดสินใจโดยมีความเห็นพ้องต้องกัน ซึ่งหมายความว่า การตัดสินใจใด ๆ จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าทุกคนเห็นด้วยโดยทั่วไปและทุกคนเต็มใจที่จะปฏิบัติตามการตัดสินใจเหล่านั้นของทีม ผู้ไม่เห็นด้วยจะเก็บความไม่เห็นด้วย ด้วยความจริงใจไว้โดยไม่พูดออกมานั้นมีน้อยมาก การตัดสินใจโดยใช้เสียงข้างมากจะมีน้อยที่สุด ทีมจะไม่ยอมรับวิธีใช้เสียงข้างมากแบบง่าย ๆ นี้ว่าเป็นพื้นฐานการตัดสินใจที่ถูกต้อง

7. การวิพากษ์วิจารณ์การกระทำหรือผลงานของหน่วยจะกระทำกันบ่อยจนเป็นนิสัย การทำอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา และทุกคนสามารถกระทำได้ด้วยความสะดวกสบายใจ การวิพากษ์วิจารณ์นี้จะโจมตีเรื่องส่วนตัวของบุคคลน้อยมากหรือแทบไม่มีเลย ไม่ว่าจะเปิดเผยหรือลับหลังการวิพากษ์วิจารณ์จะเป็นลักษณะสร้างสรรค์ เพื่อแก้ไขสิ่งผิดและเพื่อขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่ทีมกำลังเผชิญอยู่หรืออุปสรรคที่จะทำให้งานของทีมไม่ก้าวหน้า พวกเขาจะไม่นิยมหาตัวผู้กระทำผิดแต่จะหาดูว่าอะไรผิดเพื่อคิดแก้ไขในสิ่งผิดต่อไป

8. เป็นทีมที่ทุกคนในทีมรู้สึกเป็นอิสระที่จะแสดงความรู้สึกของตนออกมาได้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องปัญหาต่างๆ ของทีม หรือเรื่องการปฏิบัติงานของทีม จะมีการกลบเกลื่อนหรือกดเก็บความรู้สึกต่างๆ ดังกล่าวนี้น้อยที่สุด

9. เป็นทีมที่เมื่อถึงเวลาทำงาน ทุกคนจะเข้าใจและยอมรับภารกิจที่ได้รับมอบหมายไปปฏิบัติด้วยความเต็มใจ

10. เป็นทีมผู้นำโดยทางการจะไม่ใช้อำนาจหรืออิทธิพลของตนเพื่อครอบงำทีมเลย ในทางกลับกันทีมจะไม่ยอมตามผู้นำอย่างมกมายเช่นกัน ความจริงเมื่อเราสังเกตดูการทำงานของทีมที่มีประสิทธิภาพ เราจะเห็นได้อย่างชัดเจนในบางครั้งบางครั้งว่าความเป็นผู้นำจะย้ายไปอยู่กับผู้อื่นบ้างในทีม ไม่ผูกขาดอยู่เฉพาะกับผู้นำที่เป็นทางการเท่านั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อม

11. เป็นทีมที่ตื่นตัวและรู้ตัวเองอยู่ตลอดเวลาว่าการปฏิบัติงานของทีมขณะนี้เป็นอย่างไ บางครั้งบางครั้งอาจจะหยุดการทำงานลงชั่วคราว เพื่อหันมาช่วยกันสำรวจตรวจสอบดูตัวเองว่าขณะนี้ทีมทำงานดีแค่ไหนเพียงใด ขณะนี้มีอะไรบ้างเป็นอุปสรรคต่อการทำงานไม่ว่าจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องงาน เรื่องระเบียบ วิธีการทำงานหรือเรื่องคนที่มีความประพฤติไม่ดี ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม ทีมจะนำเอาขึ้นมาอภิปรายกันอย่างกว้างขวาง จนกว่าจะได้วิธีแก้ปัญหานั้น ๆ

คริส อาร์กิริส (สุนันทา เลาหนันท์ 2540: 45; อ้างอิงจาก Christ Argyris. 1964: 139-140) เป็นนักจิตวิทยาผู้มีชื่อเสียงที่สนใจด้านการพัฒนาบุคคลในองค์กร เชื่อว่าประสิทธิผลขององค์กรเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของทีมงานและปทัสถานในทางบวกของทีมงานที่มีต่อองค์การ ปทัสถานเหล่านั้นได้แก่

1. สมาชิกมีความจริงใจในการแสดงความคิด และความรู้สึกต่างๆ
2. ทุกคนในกลุ่มต่างเปิดเผย มีความไว้วางใจกัน
3. สมาชิกชอบที่จะทดลองวิธีการแบบใหม่ที่แตกต่างจากเดิม
4. สนับสนุนให้ผู้อื่นมีความจริงใจในการแสดงความคิดและความรู้สึก
5. สนับสนุนให้ผู้อื่นเปิดเผย
6. สนับสนุนให้สมาชิกทดลองวิธีการแบบใหม่ๆ
7. สมาชิกมีความเป็นเอกัตบุคคล
8. สมาชิกกล้าเสนอความคิดเห็น ข้อคิดต่างๆ
9. สมาชิกมีความห่วงใย เชื้ออาทรต่อกัน
10. สมาชิกมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ

พอร์เตอร์และคณะ (อุทัย บุญประเสริฐ. 2531: 35- 38; อ้างอิงจาก Porter., et all. 1975) ได้กล่าวถึงถึงกระบวนการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. การสร้างความไว้วางใจกัน ความไว้นื้อเชื่อใจกัน การไม่ระแวงกัน เป็นบันไดขั้นแรกที้นำไปสู่การ เปิดเผย สู่การปฏิบัติต่อกันโดยความจริงใจ และการร่วมมือกันแก้ปัญหาและพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความรู้สึกว่า ความขัดแย้ง หรือความเห็นที่ไม่ตรงกัน ไม่ใช่ปัญหาใหญ่ แต่จะเป็นปัญหาที่ช่วยกระตุ้นให้เข้าไปสู่วิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การพูดจาพูดคุยกันแบบเปิดเผย การสร้างความคุ้นเคย อันนำไปสู่การพูดจา พูดคุย การโอภาปราศรัยกันแบบเปิดเผย เป็นบันไดขั้นสำคัญ ที่เปิดโอกาสในการประสานน้ำใจ และประสานความร่วมมือ เริ่มต้นด้วยการพูดจา พูดคุย ชักถามได้ตอบกันได้เปิดเผยจริงใจ คนที่มาร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นทีมนั้น มีพื้นฐานแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในการรับรู้และการทำความเข้าใจให้ตรงกัน

ความคุ้นเคยโดยพื้นฐานจากความไว้วางใจกัน ย่อมจะนำไปสู่การพูดจา การเจรจา การแสดงความคิดเห็นต่อกันอย่างเปิดเผย โดยมีความรักความเข้าใจและความไว้วางใจผู้อื่น เป็นเครื่องช่วยปิดช่องว่าง ของความระแวงและความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยในการแสดงออกต่อกัน

3. การหันหน้าเข้าปรึกษาหารือกัน ถ้ามีการไว้วางใจกันได้ มีการหันหน้าเข้าปรึกษาหารือกัน เมื่อเกิดปัญหาหรือรู้สึกขัดแย้ง และมีการพูดคุยกันอย่างเปิดเผย อาจทำได้โดยการนำประเด็นปัญหาหรือข้อขัดแย้งมาตีแผ่ มาร่วมกันพิจารณา มาพูดกันได้ทันที ไม่ต้องต่างคนต่างสงวนท่าที เพราะทำให้เกิดความรู้สึกว่าความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันไม่ใช่ปัญหาใหญ่ เพราะสามารถเปิดเผยและไว้วางใจกันได้ ปัญหาที่แท้จริงในการทำงานของกลุ่มทีมงานนั้น จะอยู่ที่งานที่ต้องทำ จะอยู่ที่หน้าที่ความรับผิดชอบของทีมงานนั้นๆ ไม่ใช่อยู่ที่ศักดิ์ศรีและผลประโยชน์เฉพาะตัวบุคคลในกลุ่ม

4. การสร้างความร่วมมือกันอย่างแข็งขัน การสร้างความร่วมมืออย่างแข็งขัน อาจทำได้โดยอาศัยกิจกรรมร่วมกันโดยการทำงานกันเป็นทีม โดยการให้สมาชิกมีส่วนร่วม (Participation) ตามขอบเขตและบทบาทที่เหมาะสมของแต่ละบุคคลในทีมงาน

5. การติดตามเสริมการพัฒนาทีมงาน การติดตามพัฒนาระบบการทำงานเป็นทีม เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารหรือผู้ที่รับผิดชอบระบบงานต้องติดตามเอาใจใส่อยู่เสมอ โดยการเสริมแรงจูงใจในการทำงานแบบกลุ่ม ให้รางวัลเป็นกลุ่ม ให้คำชมเชยยกย่องเป็นกลุ่มตัวอย่างในโอกาสอันควร ให้โอกาสกลุ่มในการเสนอผลงานในโอกาสพิเศษ เสริมความรู้และเทคนิคใหม่ๆ แก่กลุ่ม

จอห์นสันและจอห์นสัน (สิทธิโชค วรานุสันติกุล ม.ป.ป.; อ้างอิงจาก Johnson; & Johnson 1982: 11) ได้เปรียบเทียบประสิทธิภาพของทีมงานดังนี้

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบคุณลักษณะระหว่าง ทีมงานที่มีประสิทธิภาพกับทีมงานที่ด้อยประสิทธิภาพ

ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ	ทีมงานที่ด้อยประสิทธิภาพ
1. เป้าหมายของสมาชิกกับของทีมงานเข้ากันได้ เป้าหมายมีลักษณะสนับสนุนและเอื้อต่อการร่วมมือกันระหว่างสมาชิก	1. สมาชิกถูกสั่งให้ปฏิบัติตามเป้าหมายซึ่งมีลักษณะเอื้อให้สมาชิกแข่งขันและฉกฉวยโอกาส
2. มีการสื่อสารแบบสองทาง ท่ามกลางบรรยากาศการทำงานที่เปิดเผย ได้สื่อสารทั้งความคิดและความรู้สึก	2. มีการสื่อสารแบบทางเดียว สื่อเฉพาะความคิดเท่านั้น เพิกเฉยและไม่สนใจความรู้สึก
3. สมาชิกมีส่วนร่วมและมีโอกาสเป็นผู้นำร่วม	3. ผู้นำมอบหมายให้สมาชิกมีส่วนร่วมไม่เท่าเทียมกัน บางคนมีส่วนร่วมมาก บางคนมีน้อย

ตาราง 1 (ต่อ)

ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ	ทีมงานที่ด้อยประสิทธิภาพ
4. มีการกระจายอำนาจให้สมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน	4. มีการกระจายอำนาจตามความพอใจ
5. ที่มาของอำนาจคือศักยภาพของสมาชิก	5. ที่มาของอำนาจคือตำแหน่ง ทุกคนต้องเชื่อฟังผู้มีตำแหน่ง
6. ส่งเสริมการตัดสินใจโดยกลุ่ม กระบวนการตัดสินใจยืดหยุ่นตามสถานการณ์ และความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นมติที่กลุ่มต้องการ	6. ผู้ที่ครองตำแหน่งสูงสุดคือผู้ตัดสินใจแทนจะไม่มีใครอภิปรายของทีมงาน สมาชิกมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องน้อยมาก
7. ความขัดแย้งและการอภิปรายเชิงวิพากษ์วิจารณ์ในทางสร้างสรรค์ เป็นสิ่งที่ยอมรับได้ และช่วยในการปรับปรุงงานของทีม	7. หลีกเลี่ยงความขัดแย้งและการโต้แย้ง หรือเก็บเอาไว้

วูดค็อก และฟรานซิส (วันวิสาข์ เกิดผล, 2546: 13-21; อ้างอิงจาก M. Woodcock; & D. Francis. 1994: 96-128) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ (effective teamwork) ว่าจะต้องมีคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการด้วยกันที่ เรียกว่า “Building Blocks” ซึ่งประกอบด้วย

1. บทบาทที่สมดุล (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ มีการตั้งและประกาศอย่างเป็นทางการเขียนแผนภูมิแสดงให้คนทั่วไปได้รับรู้ว่าใครต้องรายงานต่อใคร ใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ นอกจากนี้ การวิเคราะห์บทบาทของแต่ละคนในทีมยังเป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจากแต่ละคนจะมีบทบาทในทีมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะคนซึ่งบทบาทต่างๆ ในทีมได้แก่ ผู้นำ ผู้สนับสนุน และผู้เชี่ยวชาญ

1.1 ผู้นำ (Leader) หมายถึง ผู้ที่มีบทบาทตามอำนาจหน้าที่ซึ่งระบุไว้ในโครงสร้างขององค์การ ซึ่งพฤติกรรมผู้นำสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ผู้นำกลุ่มที่เน้นงาน และผู้นำกลุ่มที่เน้นบุคคล ผู้นำประเภทแรกมักจะกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งทุกคนต้องถือปฏิบัติ ซึ่งเรียกว่า Initiating structure ส่วนผู้นำประเภทหลังมักจะสัมพันธ์กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาแบบเพื่อนร่วมงาน และให้เกียรติซึ่งกันและกัน ผู้นำแบบนี้เรียกว่า Consideration

ทีมจำเป็นต้องมีผู้นำซึ่งผู้นำจะต้องมีหน้าที่ดังนี้

1.1.1 การสร้างทีมงานขึ้นให้เห็นถึงจุดอ่อน และจุดแข็ง

1.1.2 กำหนดถึงขอบเขตในการมีส่วนร่วม

1.1.3 กำหนดวัตถุประสงค์ และควบคุมการปฏิบัติงาน

1.1.4 การจัดการประชุม

1.1.5 การจัดโครงสร้าง

1.1.6 เป็นบุคคลที่สามารถดึงเอาส่วนที่ดีที่สุดของแต่ละคนออกมาใช้ และเป็นผู้

ทบทวนความต้องการต่างๆ ของทีม

1.2 ผู้สนับสนุน (Supporter) ผู้สนับสนุน เป็นบุคคลที่สร้างขวัญและกำลังใจในทีม ฉะนั้นบุคคลในตำแหน่งนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีเยี่ยม ทั้งยังเป็นผู้ที่แก้ปัญหา และความขัดแย้งในกลุ่มด้วย

1.3 ผู้เชี่ยวชาญ (Expert) เป็นบุคคลในตำแหน่งบัญชี วิศวกร ผู้ฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญด้านบุคคล หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทพื้นฐานที่ทำให้ทีมมีความเชี่ยวชาญพิเศษของวัตถุประสงค์

2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ (Clear Objectives and Agreed Goals) หากวัตถุประสงค์ของกิจกรรมมีความชัดเจนจะทำให้คนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีคุณค่า ทั้งยังสามารถตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญ นอกจากนั้น ยังทำให้สมาชิกในทีมได้รับการยอมรับเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงในทีมจึงต้องให้ความสำคัญต่อการเริ่มการสร้างทีมงานด้วยโดยการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนก่อน

2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ดี

2.1.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ โดยใช้วิธีการทางประชาธิปไตย

2.1.2 ผู้บริหาร ทีมงาน และบุคลากร ควรมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ร่วมกัน

2.1.3 ควรกำหนดจุดมุ่งหมายไว้ที่ผลงานมากกว่าการกระทำ

2.1.4 ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีความเข้าใจตรงกันในหลักการวัดผล

2.1.5 การกำหนดวัตถุประสงค์ ควรมีระยะเวลา

2.2 ประโยชน์ของการกำหนดวัตถุประสงค์

2.2.1 ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

2.2.2 ใช้เป็นเครื่องมือในการรวมพลังในการทำงาน

2.2.3 ใช้เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในงาน

2.3 คุณลักษณะของวัตถุประสงค์ที่ดี

2.3.1 เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

2.3.2 เข้าใจได้ง่าย

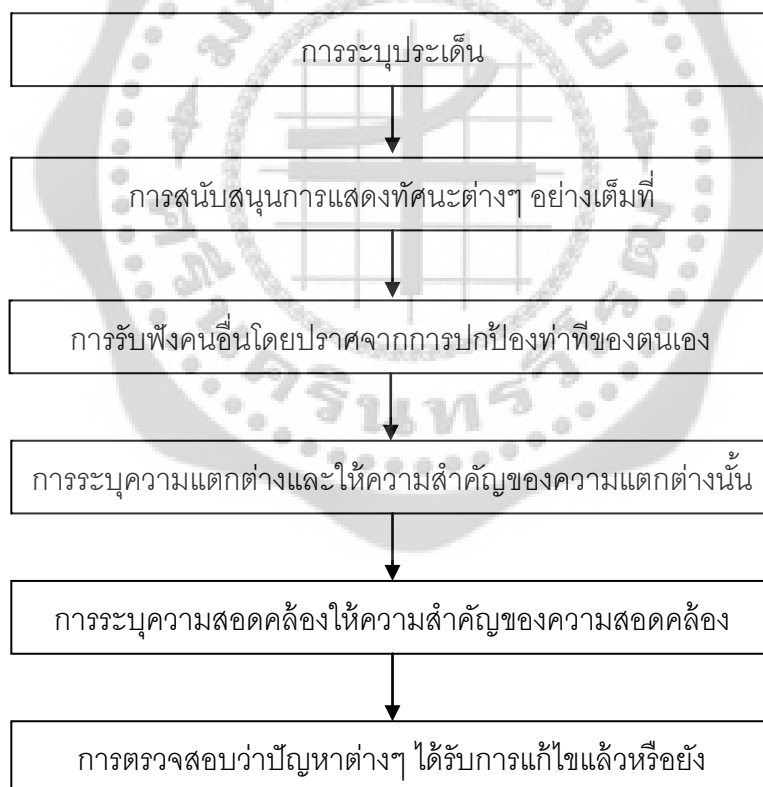
2.3.3 สามารถปฏิบัติได้

2.3.4 ไม่ขัดต่อข้อบังคับและนโยบายอื่นๆ

2.3.5 สามารถสนองตอบต่อวัตถุประสงค์ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานนั้น ๆ

2.3.6 สามารถจะปรับปรุงให้เข้ากับสภาวะการณ์ต่างๆ ได้

3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้า (Openness and Confrontation) ทีมงานจะทำงานได้ดีนั้นต้องเป็นทีมที่สามารถจัดการกับปัญหาการเผชิญหน้ากันและสามารถทำให้สมาชิกเปิดเผยต่อกันให้มากที่สุด กล่าวแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งการเปิดเผยของสมาชิกในทีมจะต้องปลอดภัย พูดคุยถึงปัญหาต่างๆ ได้อย่างสบายใจ



ภาพประกอบ 2 แสดงหลักการพัฒนาการเปิดเผยและการเผชิญหน้าของทีม

ที่มา: M. Woodcock and D. Francis. 1994: 103

เพื่อให้สมาชิกมีการปรับตัวที่ตรงความต้องการอย่างรวดเร็ว การเปิดเผยและการเผชิญหน้ากัน เป็นทักษะที่สามารถเรียนรู้ได้โดยใช้ความตั้งใจแน่วแน่ (Assertion) การฟังแบบให้ความสนใจ (Active listening) และการให้ผลสะท้อนกลับ (Giving feedback)

3.1 ความตั้งใจแน่วแน่ (Assertion) คนที่มีความตั้งใจแน่วแน่จะเป็นคนที่รู้ว่า ตนคิดและต้องการอะไร มีวิธีดำเนินการที่ชัดเจน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในเป้าหมาย มีการนำเสนออย่างชัดเจน มีการจัดการกับปัญหาที่ละปัญหา ไม่ใช่จัดการหลายๆ ปัญหาในเวลาเดียวกัน การหลีกเลี่ยงไม่ให้ผู้อื่น มามีอิทธิพล และหาทางประนีประนอมกันอย่างสร้างสรรค์

3.2 การฟังแบบให้ความสนใจ (Active listening) การเปิดเผยและการเผชิญหน้ามักจะ เกี่ยวข้องกันทั้งในความรู้สึกทางบวกและทางลบ ดังนั้นการฟังแบบให้ความสนใจจึงเป็นทักษะหนึ่ง สำหรับทีมที่ต้องนำไปปฏิบัติเมื่อมีการประชุมซึ่งจะทำให้สมาชิกมีการแสดงออกด้วยการเปิดเผย วิธีนี้ เป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยปรับปรุงการสื่อสารและการพบกันครั้งทางของบุคคลด้วยความเต็มใจ

3.3 การให้ผลสะท้อนกลับ (Giving feedback) การให้ผลสะท้อนกลับเป็นกระบวนการที่ แสดงให้เห็นถึงการแสดงออกและความรู้สึกของแต่ละคน การให้ข้อมูลป้อนกลับเป็นการตั้งคำถามใน สถานคติของบุคคล และการพัฒนาความสัมพันธ์ที่เป็นจริงและแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น เมื่อผลสะท้อนกลับได้รับการ พัฒนาในทีมจะทำให้สมาชิกในทีมสามารถเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยให้ทีมมีความเข้มแข็ง ยิ่งขึ้น

4. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกัน เป็นสิ่งที่มักไปด้วยกัน ถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วจะทำให้ไม่ได้รับความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ทั้งยังเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของความสัมพันธ์ของมนุษย์ ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ปัญหาที่ทำให้การสนับสนุนกันไม่ประสบผลสำเร็จ ประการที่หนึ่งก็คือ การที่คนเรามีความแตกต่างกันในหลายๆ ด้าน เช่น การศึกษา ครอบครัวย ค่านิยม ความมุ่งหวัง ประการที่สองคือ การแข่งขัน ภายในองค์การที่สังกัดอยู่ ประการที่สามก็คือ การไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และประการที่สี่คือ สมาชิกในทีมจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน แต่ละคนจะเล่าเรื่องต่างๆ ได้อย่างสบายใจ เพื่อให้เพื่อนร่วมงานได้รับทราบถึงรายละเอียด ซึ่งแต่ละคนยังมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่ต้องกลัวว่าจะได้รับผลร้ายที่จะมีต่อเนื้องมาภายหลังทั้งการสนับสนุน และการยอมรับจึงมีความสำคัญกับทีมที่มีคุณภาพ หากสมาชิกทุกคนเห็นคุณค่าของการสนับสนุน และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้ทีมงานเกิดความพึงพอใจ และทำให้เกิดประสิทธิผลต่อ องค์การนั้นๆ ด้วย

5. ความร่วมมือและความขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) ความร่วมมือ เป็น คุณลักษณะของวิธีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้บุคคลสามารถนำทีมบรรลุวัตถุประสงค์ ความร่วมมือยัง

บ่งบอกเป็นนัยเพื่อให้บุคคลเกิดการยอมรับในการทำงานเป็นทีมโดยมีการแบ่งทักษะ และ ประสบการณ์ต่างๆ รวมทั้งข้อมูลระหว่างสมาชิกซึ่งกันและกัน แต่เมื่อคนมีความร่วมมือต่อกันมากขึ้น สิ่งที่ต้องเกิดขึ้นกับทีม ก็คือ ความขัดแย้ง ฉะนั้น คนจะต้องเกิดการเรียนรู้ในการใช้การบริหารความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ การทำงานในทีมจึงจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการบริหารความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์เหมือนกับว่า ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้งานในทีมเกิดความก้าวหน้า

5.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่สองฝ่ายคือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่างๆ คือ ขาดผลประโยชน์ไม่ยอมให้คนอื่นได้ดีกว่าตนสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ขอผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมงานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงมากเกินไป และเนื่องจากความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนรวม

5.2 ความขัดแย้ง ความขัดแย้งหมายถึง กิจกรรม หรือความคิดที่เกิดขึ้นระหว่างสองคนขึ้นไป หรือระหว่างกลุ่ม โดยมีลักษณะที่ไม่สอดคล้อง ขัดแย้ง กีดกัน จึงทำให้ความคิดหรือกิจกรรมนั้นเสียหาย หรือดำเนินไปได้อย่างยาก หรือไม่ราบรื่น หรือทำให้การทำงานเป็นทีมลดลง

5.2.1 สาเหตุของความขัดแย้ง

5.2.1.1 ผลประโยชน์ขัดกัน เน้นทรัพยากร เช่น ตำแหน่งเงิน อำนาจเป็นต้น ที่มียู้อย่างจำกัด ซึ่งสนองตอบความต้องการของทุกคนไม่ได้จนเกิดการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกัน ในระหว่างสมาชิกในองค์การ

5.2.1.2 ความคิดไม่ตรงกันหรือกันองค์การขัดแย้งกับบุคคลในองค์การแต่ละแห่งจึงพลอยขัดแย้งไปด้วย ประกอบกับค่านิยมของบุคคลต่างกัน จึงยากที่จะเข้าใจกันได้

5.2.1.3 ความรู้ความสามารถต่างกัน ทำให้มีการทำงานต่างกันและถ้าไม่ยอมหาข้อมูลที่พอจะยุติปัญหาได้ก็จะเกิดขัดแย้งกัน

5.2.1.4 การเรียนรู้ต่างกัน ประสบการณ์ที่มีมาไม่เหมือนกันแต่ละคนจึงนำสิ่งที่ตนเคยมีประสบการณ์มาแล้วนำมาใช้ ซึ่งอาจจะไม่สอดคล้องกับอีกฝ่ายหนึ่งปัญหาจึงเกิดขึ้น

5.2.1.5 เป้าหมายต่างกัน หากไม่เข้าใจในเป้าหมายเดียวกัน ถึงแม้จะเป็นองค์การเดียวกันก็ทำให้เกิดความขัดแย้งได้

5.2.1.6 การไม่ยอมรับกัน ไม่ว่าจะในระดับสูง หรือในระดับต่ำหากตั้งแง่กัน โอกาสที่ทำงานร่วมกันจึงยาก เช่น ไม่ชอบนาย ไม่ชอบลูกน้อง ไม่ชอบเพื่อนหากมีการตั้งแง่กัน ไม่สามัคคีกัน ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นไม่มากนัก

5.2.2 ขั้นตอนที่สำคัญในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

5.2.2.1 การตรวจสอบว่าอะไรคือปัญหาของความขัดแย้ง

5.2.2.2 การนำทั้งสองฝ่ายมาหารือกันเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้ง

5.2.2.3 การกำหนดบทบาทต่างๆ ความคาดหวัง และความต้องการผลลัพธ์

เฉพาะให้ชัดเจน

5.2.2.4 การส่งเสริมการพูดคุยกันอย่างเปิดเผย และการตรวจสอบประเด็น

นั้น ๆ อย่างรอบคอบ

5.2.2.5 การพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ขัดแย้งกัน และความพยายามที่จะหาทางแก้ไขที่สอดคล้องกัน หรือให้ทุกฝ่ายเห็นชอบ

ประโยชน์สูงสุดของการบริหารความขัดแย้ง เป็นการเพิ่มประสิทธิผลต่อการแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งทักษะการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเราสามารถเรียนรู้ และนำมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้ โดยทีมที่พัฒนาแล้วจะประสบผลสำเร็จในด้านความร่วมมืออย่างมากซึ่งจะช่วยให้นำทรัพยากรในกลุ่มมาใช้ประโยชน์สูงสุดทั้งนี้เมื่อความสัมพันธ์เกิดความขัดแย้งเราควรยอมรับความแตกต่างนั้นอย่างสร้างสรรค์ เพื่อช่วยให้ทีมเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และยอมรับความเป็นจริงในการทำงานร่วมกันเป็นทีม

6. กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedures) ทีมงานทุกทีมจะประกอบไปด้วยคนหลายๆ คนมารวมกัน ซึ่งคนเหล่านี้มีความรับผิดชอบที่แตกต่างกันตามหน้าที่ หรือความสามารถเฉพาะทาง โดยพฤติกรรมของแต่ละคนส่งผลกระทบต่อสมาชิกในทีม ดังนั้น การดำเนินการเพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องบทบาทต่างๆ เมื่อทีมทำงานร่วมกัน สมาชิกจำเป็นต้องมีกระบวนการตัดสินใจและความสัมพันธ์ที่ดีในงาน เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ ฉะนั้น ผู้บริหารทีมจะต้องมีความชัดเจนในเรื่องดังต่อไปนี้

6.1 ใครมีอำนาจในแต่ละสถานการณ์

6.2 ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจต่างๆ มีส่วนในกระบวนการตัดสินใจหรือไม่

6.3 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลทำได้อย่างทั่วถึง

6.4 การมีทรัพยากรเพียงพอและมีการประสานประโยชน์กันหรือไม่

6.5 การตัดสินใจเป็นไปอย่างเป็นทางการหรือไม่

กระบวนการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ จะต้องมีความชัดเจน และเกิดประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีม และสิ่งสำคัญที่สุด ก็คือ กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิผล

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) ทีมงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำไปตามสถานการณ์ นั่นคือ จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด

เนื่องจากการทำงานที่ตั้นนั้นจะต้องดึงเอาความสามารถของบุคคลออกมาใช้ มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะ ประเด็นที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การทำให้ได้ผลงานมากที่สุด นั่นคือการมอบหมายงาน (Delegation) ซึ่งไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาในการที่จะคิดเพื่อแก้ไขปัญหาอื่นๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย การที่สมาชิกของทีมงานได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำ ต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย การให้สนับสนุนสำหรับผู้นำทีมจะประสบผลสำเร็จนั้น ควรมีลักษณะ 10 ประการ คือ

7.1 มีความจริงใจ และซื่อตรงต่อตนเอง

7.2 ใช้การมอบหมายงานเหมือนกันเป็นเครื่องมือช่วยให้ได้รับผลสำเร็จของการทำงาน และให้ผู้ได้รับมอบหมายงานได้มีการพัฒนาตนเอง

7.3 มีความชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

7.4 พร้อมที่จะแสดงความสามารถให้สมกับการได้รับความไว้วางใจ

7.5 มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานเป็นทีม

7.6 ให้การยอมรับในความสามารถของสมาชิกในทีม

7.7 เผชิญหน้ากับความเป็นจริงอย่างตรงไปตรงมา

7.8 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากร และพัฒนาทีมงาน

7.9 ปฏิบัติงานอยู่ในกฎ และระเบียบ

7.10 พยายามที่จะทำให้สถานที่ทำงานน่าอยู่

8. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงาน (Regular Review) ในการทบทวนผลงานควรทำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะปรับปรุงการปฏิบัติงานของทีมงานในด้าน

8.1 แน่ใจว่าความพยายามอย่างเพียงพอจะทำให้บรรลุตามแผนที่กำหนด

8.2 การปรับปรุงกระบวนการตัดสินใจ

8.3 เพิ่มการสนับสนุนการไว้วางใจ ความเปิดเผยและความซื่อสัตย์

8.4 ทำให้วัตถุประสงค์ชัดเจน

8.5 การพิจารณาความต้องการจะพัฒนางานและโอกาสการทำงาน

8.6 เพิ่มประสิทธิภาพของภาวะผู้นำในทีม

8.7 ทำให้การประชุมและการพบปะให้ได้ผล และเป็นที่น่าพอใจ

8.8 ลดความฉุกฉินต่าง ๆ ลงได้มาก

8.9 เพิ่มความเกี่ยวข้องและผูกพันในงาน

9. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) จุดมุ่งหมายของการทำงานเป็นทีม ก็คือ การนำคนที่มีทักษะหลากหลายมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ทีมควรให้

ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะ และความสามารถของแต่ละคนในทีม ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญของทีม ควรมีการวิเคราะห์ความสามารถของบุคคลใน 11 ปัญหาหลักคือ

9.1 ขาดความสามารถในการจัดการตนเอง ไม่สามารถที่จะใช้เวลา พลังงานและทักษะของตนให้มากที่สุด รวมทั้งไม่สามารถจัดการกับแรงกดดันในชีวิตประจำวัน

9.2 ค่านิยมของตนเองไม่ชัดเจน มีค่านิยมที่ไม่ชัดเจน หรือมีค่านิยมที่ไม่เหมาะสมต่อการทำงาน และชีวิตส่วนตัว

9.3 ความสับสนในเป้าหมายของตนเอง มีความไม่ชัดเจนในเป้าหมายของชีวิตหรือเป้าหมายการทำงานของตนเองหรือเป้าหมายที่ไม่สอดคล้องกับการทำงานและชีวิต

9.4 การพัฒนาตนเองอย่างไม่ต่อเนื่อง ขาดแนวทางด้านความสามารถการเปิดรับต่อสิ่งที่ท้าทาย และโอกาสใหม่ๆ

9.5 ทักษะในการแก้ปัญหาไม่เพียงพอ ขาดกลยุทธ์การแก้ปัญหา และทักษะการตัดสินใจ รวมทั้งความสามารถที่จำเป็นในการแก้ปัญหาต่างๆ

9.6 บุคคลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่ำ ขาดความสามารถในการผลักดันแนวคิดใหม่ๆ ให้คืบหน้าหรือใช้ประโยชน์จากแนวความคิดเหล่านั้น

9.7 บุคคลมีอิทธิพลน้อย ไม่มีอิทธิพลเพียงพอที่จะทำให้ผู้อื่นยอมทำตาม และช่วยเหลือ หรือมีผลต่อการตัดสินใจของคนเหล่านั้น

9.8 อุปสรรคการมีวิสัยทัศน์ในเรื่องการจัดการ ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลหรือการมีค่านิยมในเรื่องผู้นำบุคคลอื่น ซึ่งเป็นเรื่องล้าสมัย ไร่นุชนิยม หรือไม่เหมาะสม

9.9 มีทักษะในการเป็นหัวหน้างานที่ต่ำ ขาดความสามารถเชิงปฏิบัติที่ทำให้คนอื่นทำงานให้จนประสบผลสำเร็จ

9.10 ความสามารถในการเป็นผู้ฝึกอบรมที่ต่ำ ขาดความสามารถ หรือความเต็มใจที่จะช่วยให้คนอื่นเจริญก้าวหน้า และเพิ่มพูนขีดความสามารถ

9.11 ความสามารถในการสร้างทีมงานที่ต่ำ ไม่สามารถที่จะช่วยเหลือกลุ่มหรือทีมให้พัฒนาเกิดมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้นได้

สมาชิกในทีมงานที่สามารถจะพัฒนาได้จะต้องมีคุณสมบัติดังนี้คือ 1. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น 2. การเรียนรู้จากประสบการณ์ 3. การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น 4. เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น ดังนั้นประเด็นปัญหาหลักใน 11 ประการ และคุณสมบัติของสมาชิกในทีมงานจึงควรได้รับการพัฒนาก่อนที่จะเข้าร่วมทีม เนื่องจากจะส่งผลต่อส่วนต่างๆ ของทีมให้เกิดคุณภาพและสุดท้ายทีมก็จะเกิดประสิทธิผลโดยรวม

10. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Intergroup Relation) การทำงานเป็นทีม แม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะดังกล่าวมาแล้วดีเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม หรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

- 10.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ
- 10.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อมีความจำเป็น
- 10.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง
- 10.4 ไม่เป็นผู้มีความแข็งกระด้าง ดื้อรั้น
- 10.5 พยายามนำความคิดเห็นของผู้อื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 10.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างนั้น

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหึงความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคนเพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์หรือสื่อมวลชน เป็นต้น ถ้าหากใช้สื่อที่เป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูด ถ้าเป็นการเขียนต้องใช้ศิลปะในการเขียนไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งสิ้นการสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงานได้

การติดต่อสื่อสารและการเลือกใช้วิธีการในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมี 2 วิธี คือ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

11.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีลายลักษณ์อักษรที่บ่งบอกระเบียบวิธีการต่างๆ เช่น ใบสมัครงาน คำสั่ง หรือจดหมายของทางราชการ เป็นต้นผู้บังคับบัญชาควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ เมื่อเป็นงานที่เป็นพิธีการ และต้องหาหลักฐานบันทึกไว้

11.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เกิดจากความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นการส่วนตัว ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบเป็นกันเอง เช่น การทักทายปราศรัยพูดคุยกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือ การพูดคุย

กันระหว่างเพื่อนร่วมงานเหมาะสำหรับการติดต่อสื่อสารที่ต้องการความเร่งด่วนรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชามี 3 รูปแบบคือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนมาล่าง (Downward Communication) เป็นลักษณะการติดต่อตามสายบังคับบัญชาจากบนมายังฐานล่าง เป็นการสื่อสารแบบดั้งเดิม มักเป็นการสื่อสารทางเดียว โดยมากเป็นเรื่องการสั่งการ และการบังคับบัญชาให้ปฏิบัติ หรือให้ทำตามระเบียบข้อบังคับ นโยบาย และจดหมาย รวมทั้งวารสารขององค์กร เครื่องกระจายเสียง และข้อเขียนต่างๆ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสนองตอบการติดต่อของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีรีตอง คือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชารายงานผลการปฏิบัติงาน ความคิดเห็น ข้อร้องทุกข์ ข้อหาหรือ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizontal Communication) หมายถึงการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เช่น พนักงานกับพนักงาน หรือหัวหน้าฝ่ายกับหัวหน้าฝ่าย เป็นต้น ส่วนใหญ่การติดต่อสื่อสารประเภทนี้ มักจะไม่มีพิธีการ ทำให้ง่ายแก่การเข้าใจ สะดวกรวดเร็ว และมักเป็นการสื่อสารสองทาง คือ มีการพูดคุยโต้ตอบกันทั้งสองฝ่าย ทำให้เกิดความสนิทสนม

4. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลทีมงาน

4.1 ความหมายของประสิทธิผล

รอบบิน และคัลเตอร์ (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2545: 42; อ้างอิงจาก Robbins; & Coulter, 1999: 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้ประสบความสำเร็จในแง่การจัดการ คือการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญประสิทธิผลขององค์กร ต้องวิเคราะห์ต่อไปถึงความสำเร็จของเป้าหมายว่าเป็นเป้าหมายระยะสั้นหรือระยะยาว และเป็นเป้าหมายที่แท้จริง หรือเป็นเพียงเป้าหมายทางการที่ระบุไว้ให้บุคคลภายนอกทราบเป้าหมายต่างๆที่กำหนดและหาบรรลุผลลงได้นั้น ได้ตกเป็นของกลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดอีกด้วย เช่น เป็นของผู้ถือหุ้น พนักงานฝ่ายจัดการ หรือกับคู่ค้าลูกค้า และบุคคลภายนอก รวมทั้งสังคมโดยรวม

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2542: 15) กล่าวว่า เป้าหมายเป็นตัวชี้วัดในสิ่งที่เราต้องการทำให้สำเร็จและเป็นแนวทางที่องค์กร และสมาชิกองค์กรมีความคิดที่สอดคล้อง และปฏิบัติตามทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานและได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548: 39) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงวัดกันที่ว่าองค์กรสามารถตอบสนองผู้บริโภคด้วยสินค้าหรือบริการที่เป็นที่ต้องการหรือไม่ และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด

ดังนั้น ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ไปในกระบวนการ โดยมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency team) สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ความหมายของประสิทธิภาพทีมงาน

แฮ็คแมน (Hackman. 1987) ให้ความหมายของประสิทธิภาพของทีมไว้ว่าประสิทธิภาพของทีมหมายถึง

1. ระดับผลลัพธ์ที่บรรลุตามมาตรฐานของผู้รับ ผู้ใช้ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งวัดจากควมมีผลผลิตภาพของงาน (Productivity)
2. ระดับความสามารถของทีมในการรักษาและสนับสนุนให้สมาชิกทำงานด้วยกันได้ต่อไปในอนาคต โดยวัดจากความเป็นไปได้ในอนาคตของทีม (The team's future prospects)
3. ระดับประสบการณ์ที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าและความเป็นอยู่ที่ดีของสมาชิกทีม ซึ่งวัดจากความพึงพอใจของสมาชิก(Employee satisfaction)

แชมเปียนส์ (Champion. 1993: 835) ให้คำจำกัดความ ประสิทธิภาพของทีมหมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานของทีม ซึ่งประเมินในรูปของผลของการปฏิบัติงาน เช่นผลผลิตภาพของงาน คุณภาพของงาน และสมรรถภาพของงาน และในรูปของทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ไกรท์เนอร์ และ กินิกิ (Kreitner; & Kinicki. 2004: 451) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของทีมหมายถึง การยอมรับในผลผลิตหรือบริการที่ถูกค้ำคอบให้ทีมงาน สมาชิกทีมปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์การ ทุกคนในทีมมีความพึงพอใจและเต็มใจให้ความร่วมมือช่วยเหลือทีมอย่างต่อเนื่อง ทีมมีความก้าวหน้าและมั่นคง และได้รับการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมจากองค์การ

แมคเชนและวันกลินอว (MacShane; & Von Glinow. 2005: 271) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของทีมหมายถึง การที่ทีมงานบรรลุในวัตถุประสงค์ของทีม สมาชิกได้รับการตอบสนองในความต้องการอย่างพึงพอใจ และการที่ทีมสามารถรักษาทีมให้ดำรงอยู่ต่อไป

ดังนั้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของทีมงาน หมายถึง ความสัมฤทธิ์ผลในผลลัพธ์ของการทำงานของทีมงานทั้งในด้านผลผลิตของงาน และด้านความพึงพอใจของสมาชิก ตรงตามวัตถุประสงค์และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4.3 การประเมินประสิทธิผลของทีมงาน

ปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่มักใช้การทำงานในรูปแบบของทีมงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร การที่องค์กรจะทราบถึงผลการดำเนินงานของทีมงานนั้น องค์กรควรกำหนดเกณฑ์ของการประเมิน ทีมงานว่ามีประสิทธิผลเพียงใดเพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของทีมงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่ง การประเมินประสิทธิผลของทีมงานนั้น นักวิชาการได้ใช้เกณฑ์ต่างๆ ดังนี้

แฮ็คแมน และโอล์ดแฮม (Hackman; & Oldham. 1980: 168 -169) ให้ความเห็นเกี่ยวกับ เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในองค์การว่า การประเมินประสิทธิผลของทีมเป็นสิ่งที่มีความสลับซับซ้อน เนื่องจากการประเมินงานขององค์การโดยส่วนใหญ่แล้วไม่สามารถตัดสินได้ว่าถูกหรือผิดอย่างชัดเจน ประสิทธิภาพเชิงปริมาณไม่สามารถชี้ให้เห็นว่าทีมที่ทำงานดีเสมอไปหากควรพิจารณาถึงคุณภาพของ ผลผลิตและการตัดสินใจ ดังนั้นประสิทธิผลของทีมจึงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ทั้งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง และสถานะของทีมที่กำลังดำเนินไป รวมทั้งผลกระทบของประสบการณ์ในกลุ่มที่มีต่อสมาชิกแต่ละคน ดังนั้นเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลของทีมควรใช้เกณฑ์ดังนี้

1. ผลผลิตของงาน หมายถึง งานของกลุ่มได้มาตรฐานตามความต้องการของลูกค้า ผู้บริหาร หรือองค์การ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เป็นการประเมินผลของการปฏิบัติงานว่าได้ตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่
2. ความพึงพอใจของสมาชิก หมายถึง ประสบการณ์ของสมาชิกที่เกิดขึ้นในกลุ่มสร้างความพอใจมากกว่าคับข้องใจ ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของสมาชิก
3. ความรู้สึกต้องการคงอยู่กับทีมต่อไป หมายถึง กระบวนการทางสังคมที่ใช้เพื่อการทำงานร่วมกันในทีมควรจะรักษาหรือสนับสนุนให้สมาชิกทำงานอยู่ร่วมกันได้เพื่อผลงานของทีมในงาน ที่เกิดขึ้นตามมาภายหลัง

ดริสเคิล โยแกนและซาลัส (วรรณฤดี เชาว์ศรีกุล. 2544 อ้างอิงจาก; Driskell, Hogan; & Salas. 1998) ได้กล่าวถึงแนวคิดประสิทธิผลของทีมเชิงระบบที่อยู่ในลักษณะของ ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการภายในทีม (Process) และผลลัพธ์ (Output) ซึ่งเป็นแนวคิดเชิงระบบ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) เริ่มจากการกำหนดปัจจัยนำเข้า ซึ่งเป็นการกำหนดศักยภาพในการผลิต ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย 3 ระดับ ดังนี้

- 1.1 ปัจจัยระดับปัจเจกบุคคล ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะและบุคลิกภาพ
- 1.2 ปัจจัยระดับกลุ่ม ได้แก่ ขนาดของกลุ่ม โครงสร้างของกลุ่มบรรทัดฐาน และความยึดเหนี่ยวภายในกลุ่ม

1.3 ปัจจัยระดับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ลักษณะงาน บรรยากาศการทำงาน ระดับของสิ่งแวดล้อมที่มีความเครียด และโครงสร้างค่าตอบแทนการให้ปัจจัยนำเข้า มีความสำคัญมากกว่าการเพิ่มกระบวนการที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเป็นทีม เนื่องจาก ศักยภาพในการผลิตเป็นหน้าที่ของกลุ่ม หรือการปฏิบัติงานในกลุ่ม ซึ่งเป็นผลจากการมีปฏิสัมพันธ์ของทีมไม่ใช่สิ่งนำเข้าสู่กลุ่ม นั่นคือ ศักยภาพสูงสุดในการเพิ่มผลผลิตเกิดจากการให้ทรัพยากรเริ่มต้นที่ดี

2. กระบวนการภายในทีม (Process) มี 2 ลักษณะที่ก่อให้เกิดประโยชน์ และไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ คือ

2.1 กระบวนการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดหน้าที่ เช่น รูปแบบของการร่วมมือ โครงสร้างของการสื่อสาร กลยุทธ์การปฏิบัติงาน และการโน้มน้าวหรือชักนำไปในทิศทางเดียวกัน

2.2 กระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เป็นการสูญเสียศักยภาพหรือการสูญเสียของกระบวนการ เช่น การอ้อมแรงภายในกลุ่มงาน ซึ่งเป็นการลดการทำงานร่วมกันภายในทีม ความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ ทำให้เกิดการแตกแยกภายในทีมปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น เกิดจากความคาดหวังในปัจจัยพื้นฐานของสิ่งนำเข้า หากว่ามีการประเมินคัดเลือกทรัพยากรนำเข้าที่ผิดพลาด แต่ผลที่ได้พบว่าสมาชิก มีศักยภาพสูงสุด เรียกปรากฏการณ์นี้ว่า “ Assembly bonus effects”

3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นผลผลิตที่เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยนำเข้า สู่กระบวนการผลิตหรือบริการ การเกิดผลลัพธ์ที่ดีนั้นประเมินได้จากการปฏิบัติงานของสมาชิกในทีม ซึ่งการปฏิบัติงานนั้นสามารถอธิบายได้ใน 3 ลักษณะ ดังนี้

3.1 ความพยายาม ทูมเทินในการทำงานของสมาชิกทีม ซึ่งพบได้จากความขยันขันแข็งจนสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามเวลาที่กำหนด

3.2 ความสามารถของสมาชิกทีมในการประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะในการทำงาน

3.3 การใช้กลยุทธ์ในการทำงานเพื่อความสำเร็จของงานซึ่งเป็นการเลือกใช้กลยุทธ์ในการทำงานที่กลุ่มนำมาใช้เพื่อการปฏิบัติงานให้เสร็จลุล่วง มีการประเมินผลและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้มีความเหมาะสม ตามความยากง่ายของงานและสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกของกลุ่ม

ฮอย และมิสเกล (Hoy and Miskel. 1991: 379) กล่าวว่า แนวทางหนึ่งในการประเมินประสิทธิผลของทีมสามารถทำได้โดยการประเมินด้านความสามารถในการทำงานจนบรรลุเป้าหมายในทิศทางเดียวกันเป้าหมาย แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ เป้าหมายที่เป็นทางการ เป็นวัตถุประสงค์ของทีมอย่างกว้างๆ และเป้าหมายในทางปฏิบัติ เป็นการแสดงให้เห็นถึงลักษณะงานและกิจกรรมที่ปฏิบัติจริง ซึ่งในการวัดประสิทธิผลของทีมจะใช้การวัดเป้าหมายในทางปฏิบัติมากกว่าเป้าหมายที่เป็นทางการ

แคมป์เปียน (Campion et al. 1993: 828) กล่าวถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลของทีมงานประกอบด้วย ผลผลิตในงาน เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของทีมที่สามารถเพิ่มทั้งปริมาณคุณภาพและประสิทธิภาพด้านต้นทุน และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน การได้ปฏิบัติงานที่ตนพอใจ รางวัลและผลตอบแทนที่เหมาะสม งานมีคุณภาพ มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ และได้พัฒนาความรู้และทักษะ

รอบบินส์ (Robbins. 2001: 264) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของทีมประเมินได้จาก การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของสมาชิกในทีม ดังนี้

1. การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หมายถึง การวัดการปฏิบัติงานที่เป็นผลผลิตของทีมว่าได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ เช่น ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ
2. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากร ด้านบุคลากร เวลา วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เพื่อการบรรลุเป้าหมายนั้นด้วยต้นทุนต่ำสุด
3. ความพึงพอใจของสมาชิก หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของสมาชิกทีมที่เพิ่มขึ้นจากการทำงานร่วมกันภายในทีม การมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานและมิตรภาพที่ดีภายในเป็นการตอบสนองต่อความต้องการและเป็นที่ยอมรับของสังคม

แมคเชนและวันกลินโนว (Mcshane & Von Glinow. 2005: 271) ได้อธิบายถึงการประเมินประสิทธิภาพของทีมจาก 3 เกณฑ์ คือ

1. ความสำเร็จผลในเป้าหมายขององค์การ (Achieve organizational goals) ซึ่งทีมในองค์การโดยส่วนใหญ่มีเป้าหมายที่สัมพันธ์กับองค์การ
2. ความต้องการของสมาชิกได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจ (Satisfy member needs) บุคคลจะเข้าร่วมกับกลุ่มที่ให้การตอบสนองกับความต้องการส่วนตน และ
3. การรักษาทีมให้คงอยู่ (Maintain team survive)

ดับลิน (Dubrin. 2005: 206) กล่าวว่า การประเมินประสิทธิภาพของทีมมาจาก 2 เกณฑ์ คือ

1. ผลผลิตของงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานในทีมได้ตรงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
2. ความพึงพอใจของสมาชิก หมายถึง สมาชิกของทีมมีความรู้สึกที่ดีที่ได้ทำงานในทีมที่สามารถสนองตอบในความต้องการของสมาชิก

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พวงเพ็ญ หงส์อุปถัมภ์ไชย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมงานของกลุ่มควบคุมคุณภาพของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในระดับปฏิบัติการ เพื่อทราบถึงลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยการทำงานเป็นทีม ว่ามีปัจจัยด้านใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมงาน โดยศึกษาในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำกลุ่มควบคุมคุณภาพ ส่วนปัจจัยการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ปัจจัยเป้าหมาย ปัจจัยบทบาท ปัจจัยกระบวนการ และปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างกัน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 312 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 53.8% อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 47.4% ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจำนวน 51.3% มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว 1-3 ปี จำนวน 42.6% มีรายได้ต่อเดือน 12,000 – 16,000 บาท จำนวน 35.6% และเคยทำงานกลุ่มควบคุมคุณภาพมาแล้ว 1-3 ปี จำนวน 48.1% ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานกลุ่มควบคุมคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลทีมงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ทำกลุ่มควบคุมคุณภาพ ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานกลุ่มควบคุมคุณภาพที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลทีมงาน ได้แก่ เพศ และระยะเวลาในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมทั้ง 4 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ เป้าหมาย บทบาท กระบวนการ และความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมงาน

ณัฐนันท์ ดนุพิทักษ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในโรงเรียนมัธยมศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 โดยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 ที่มีต่อลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจัดอันดับความสำคัญ ของลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีต่อลักษณะการทำงานเป็นทีม ที่มีประสิทธิภาพ จำแนกตามขนาดโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 โดยแบ่งตามสัดส่วนของขนาดโรงเรียนคือ ขนาดเล็ก 74 คน ขนาดกลาง 229 คน และขนาดใหญ่ 157 คน รวม 460 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ คือ ความไว้วางใจ การสื่อสารแบบเปิดเผย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของเป้าหมาย การยอมรับนับถือ ความมีมนุษยสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในการทำงานสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ 6 ด้านคือ ความไว้วางใจ การสื่อสารแบบเปิดเผย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของเป้าหมาย การยอมรับนับถือ ความมี

มนุษยสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นต่อลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ รวมทุกด้านและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ขนาดของโรงเรียนต่างกันจะมีความคิดเห็นต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารกับครูโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดต่างกัน ที่มีต่อลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านมนุษยสัมพันธ์ ที่มีความแตกต่างกันในโรงเรียนขนาดเล็กกับขนาดกลาง ส่วนการจัดอันดับความสำคัญ ปรากฏผลตามลำดับดังนี้ (1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของเป้าหมาย (2) การยอมรับนับถือ (3) ความมีมนุษยสัมพันธ์ (4) การสื่อสารแบบเปิด (5) ความไว้วางใจกัน (6) การมีส่วนร่วมในการทำงาน

สุนทร จตุรพิทร (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพการทำงานเป็นทีมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดของวีดคอกซ์ และฟรานซิส กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 201 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามพบว่า

1. ระดับการปฏิบัติในการสร้างทีมงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการโดยภาพรวม และในองค์ประกอบมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับดี
2. ระดับการปฏิบัติในการสร้างทีมงานของผู้บริหาร โดยภาพรวม และในองค์ประกอบต่าง ๆ อยู่ในระดับดี ยกเว้นองค์ประกอบที่ 2 วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับพอใช้
3. ระดับการปฏิบัติในการสร้างทีมงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยภาพรวมและในองค์ประกอบมีระดับการปฏิบัติในการสร้างทีมงานอยู่ในระดับดี

สุสยาม อนันตสายนนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เชาว์นอารมณ์ ระดับบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลต่อทีม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานในห้างหุ้นส่วนจำกัด เกรทเตอร์ฟาร์ม่า ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐาน ดังนี้ (1) พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีเชาว์นอารมณ์ระดับบุคคลแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีเชาว์นอารมณ์ระดับบุคคลสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ส่วนพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีเชาว์นอารมณ์ระดับกลุ่มไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีอายุต่างกันจะมีประสิทธิผลของทีมงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 25-39 ปี จะมีประสิทธิผลของทีมงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุในช่วงอื่นๆ (2) เชาว์นอารมณ์ระดับบุคคลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับเชาว์นอารมณ์ระดับกลุ่ม (3) พนักงานที่มีเชาว์นอารมณ์ระดับบุคคลและระดับกลุ่มสูง จะมีประสิทธิผลของทีมงานสูงกว่ากลุ่มที่มีเชาว์นอารมณ์ระดับบุคคลและระดับกลุ่มปานกลางและต่ำ

อารี วิวัฒน์พนธ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานแบบกลุ่ม: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทไทยฟูจิซีร็อกซ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานช่างบริการที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2543 จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 82 ของ ประชากรที่ศึกษา ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพในการทำงานแบบกลุ่มอยู่ในระดับปานกลางมี เพียงความเข้าใจในการทำงานแบบกลุ่มเท่านั้นที่อยู่ในระดับสูง (2) พนักงานช่างบริการส่วนใหญ่มี บุคลิกภาพแบบมั่นคง – เก็บตัว (3) บุคลิกภาพแบบเก็บตัว – แสดงออก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล ในการทำงานแบบกลุ่ม นอกจากนี้พบว่าพนักงานช่างบริการที่มีบุคลิกภาพต่างกัน มีประสิทธิผลในการ ทำงานแบบกลุ่มในด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (4) พนักงานช่างบริการที่ทำงานในสถานที่ทำงานต่างกัมีประสิทธิผลในการทำงานต่างกัน (5) พนักงาน ช่างบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 (6) ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานแบบกลุ่มทั้งรายด้านและโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มโดยรวมทั้ง 4 ด้าน สามารถ ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มได้ร้อยละ 39.7

พันธ์ศักดิ์ จันทรแก้ว (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของ พนักงาน บริษัท เจ มาร์ท จำกัด เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของ พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การ ทำงาน และขนาดของทีม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 292 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่าห้าระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทำการเปรียบเทียบค่า คะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Tukey – Kramer Test ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด มีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การ ตัดสินใจควรเกิดขึ้นบนพื้นฐานของความเข้าใจ และการตกลงใจร่วมกันของสมาชิก อยู่ในระดับมาก ที่สุดเป็นอันดับแรก และสมาชิกในทีมสามารถเสนอความเห็นให้ลองเปลี่ยนวิธีการทำงาน หรือ ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ส่วนข้อคำถามการทำงานเป็นทีมทำให้ ความคล่องตัวในการทำงานลดลง อยู่ในระดับปานกลาง และเพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อการทำงาน เป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานเป็น ทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ศันสนีย์ ฐูเชื้อ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พบว่าการทำงานเป็นทีมส่งผลทำให้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ทั้งด้านคุณภาพ

ปริมาณงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา สำหรับปัจจัยที่พนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์คิดว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นทีม ได้แก่ บรรยากาศ ภาวะผู้นำ การสื่อสาร ทักษะในการทำงาน ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ การตัดสินใจ การประชุม วันธรรมองค์ร การมีส่วนร่วม และแรงจูงใจ เรียงตามลำดับ ส่วนปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ การไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของงานที่รับผิดชอบ สมาชิกขาดการมีส่วนร่วมและการมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติ

จิรนนต์ ไชยงาม (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับประสิทธิภาพทีมงานของพนักงานขายรถยนต์ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขายรถยนต์จำนวน 166 คน จากผลการศึกษาพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ที่ต่างกันไม่ทำให้ประสิทธิภาพทีมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัวกับแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพทีมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. ลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพทีมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปริทัศน์ โชคไพบูลย์ (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง การพัฒนาตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ ที่ปฏิบัติงานประจำ ที่จังหวัดลพบุรี จำนวน 181 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่มีอายุ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิผลของทีมงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุการทำงาน และระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิผลของทีมงานไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบแข่งขัน แบบประนีประนอม และแบบหลีกเลี่ยงต่างกัน มีประสิทธิผลของทีมงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบร่วมมือ และแบบยอมให้ต่างกัน มีประสิทธิผลของทีมงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีการพัฒนาตนเองต่างกัน มีประสิทธิผลของทีมงานแตกต่างกัน
3. พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอม และการพัฒนาตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีมงาน พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบแข่งขันมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิผลของทีมงาน ส่วนพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบร่วมมือแบบหลีกเลี่ยง และแบบยอมให้ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีมงาน
4. การพัฒนาตนเองสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของทีมงาน ได้ 68.2 %

สิรินาถ จันทรคณา (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำระดับตำแหน่งงาน 3-8 บริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด ที่มีคุณสมบัติและได้รับการแต่งตั้งเป็นสมาชิกทีมจำนวน 153 คน จากผลจากการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานบริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ขนาดของทีม และระดับตำแหน่งงานต่างกันจะมีความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัทดีคอมพิวเตอร์ จำกัด ที่มีอายุ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านจิตวิทยาในด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและเป้าหมายการบริหาร และด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

วรรณิ ดิรสุขวงศา (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสร้างทีมงานระหว่างฝ่ายขายและฝ่ายวางแผนการผลิต บริษัทสยามแผ่นเหล็กวิลาส จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทสยามแผ่นเหล็กวิลาส จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ ฝ่ายโรงงานและสำนักงานกรุงเทพฯ จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัทสยามแผ่นเหล็กวิลาส จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่าหรือสูงกว่า รายได้ต่อเดือน 5,001-25,000 บาท ระดับตำแหน่งงาน Operation มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 12 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน และมีเวลาการทำงานเวลาปกติ (Day time)
2. ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทสยามแผ่นเหล็กวิลาส จำกัด ที่มีต่อการสร้างทีมงานด้านบุคลิกภาพที่จำเป็นด้านความเป็นผู้นำ ด้านความต้องการการยอมรับจากผู้อื่น ด้านความเชี่ยวชาญในการทำงาน ด้านบุคลิกภาพที่เป็นมิตร ด้านความรอบคอบในการพิจารณา ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความประนีประนอม ด้านการประสานงาน ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการกระตุ้นเพื่อนร่วมงานและด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง
3. พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทสยามแผ่นเหล็กวิลาส จำกัด โดยรวมมีความตั้งใจมากและมีพฤติกรรมการทำงานร่วมกับผู้อื่นในระดับดี
4. ผลรวมความคิดเห็นของพนักงานบริษัทสยามแผ่นเหล็กวิลาส จำกัด ที่มีต่อการสร้างทีมงานอยู่ในระดับเห็นด้วย และมีความเต็มใจในการเข้าร่วมทีมงานในระดับเต็มใจ

อัมภิกา วิบูลย์อุทัย (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้บริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำนวน 103 ราย ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้บริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตมีการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการดำเนินการของผู้บริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต 8 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการประกอบไปด้วยสมาชิกที่หลากหลาย ด้านการกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่แจ่มชัด ด้านการประเมินตนเอง ด้านการกระจายอำนาจความเป็นผู้นำ ด้านการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีด้านการแสดงในลักษณะ ของผู้ที่เจริญแล้ว ด้านบทบาทหน้าที่และการแจกจ่ายงานที่แจ่มชัดและด้านการรับฟังและมีการดำเนินงานอีก 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกด้านการลงประชามติ ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และด้านความสัมพันธ์กับภายนอก

2. ผู้บริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้านคือ การกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน การสื่อสารกันอย่างเปิดเผยการแสดงในลักษณะของผู้ที่เจริญแล้ว บทบาทหน้าที่และการแจกจ่ายงานที่ชัดเจนและการกระจายอำนาจการเป็นผู้นำแตกต่างกัน ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีการดำเนินงานด้านบทบาทหน้าที่และการแจกจ่ายงานที่ชัดเจนแตกต่างกัน และผู้บริหารที่มีรายได้แตกต่างกันมีการดำเนินงานโดยรวมด้านการกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและด้านบทบาทหน้าที่และการแจกจ่ายงานที่ชัดเจนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศยามล เอกะกุลนันต์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกทีมและกระบวนการทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมข้ามสายงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นทีมข้ามสายงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำนวน 156 ทีม มีสมาชิกทีมทั้งหมด 822 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของประสิทธิภาพของทีมข้ามสายงานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าไค-สแควร์ และดัชนีความเหมาะสมเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในระดับที่ยอมรับได้ ($\chi^2(179, n = 156) = 161.22, p - value = .83, GFI = .92, SRMR = .04, RMSEA = .00$) โดยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกทีม และกระบวนการทีมร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพของทีมข้ามสายงานได้ 82%

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมข้ามสายงานมากที่สุด

3. สภาพแวดล้อมภายในทีม ได้แก่ ความหลากหลายของทีม และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำทีมส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพของทีมข้ามสายงาน

4. สภาพแวดล้อมภายนอกทีม ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงาน

5. กระบวนการทีม ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ของทีม และความเหนียวแน่นในทีมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงาน โดยความฉลาดทางอารมณ์ของทีมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานมากที่สุด นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ของทีมความไว้วางใจในทีม และการรับรู้ความสามารถของทีมยังส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงาน

ธัญรดา จิตสุรผล (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี เป็นพนักงาน ตำแหน่งปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ และปฏิบัติงานในฝ่ายรับประกันภัยมากที่สุด แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับอาการเครียดบ้าง และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1. พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์กับเพศอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ

2. พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับอายุ ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า สภาพในการทำงาน และความเครียดทางด้านร่างกาย

3. พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการทำงานฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ

ประไพพรรณ ศรีปาน (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย จำนวน 228 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี สถานภาพโสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15001-20000 บาทและส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. ระดับคะแนนของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big five) ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง

3. ระดับคะแนนของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big five) แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ และแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในภาพรวม อยู่ในระดับสูง และแบบยึดมั่นในหลักการ อยู่ในระดับสูงมาก

4. ระดับคะแนนประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในภาพรวม อยู่ในระดับดี

5. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสและอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบทั้ง โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ แบบเปิดเผยแบบประนีประนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปแนวความคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องลักษณะของการทำงานเป็นทีมตามแนวความคิดของ M. Woodcock and D. Francis (1994) ซึ่งกล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญ ของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และในการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งเฉพาะเรื่อง

- วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ
- การเปิดเผยและการเผชิญหน้า
- การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน
- ความร่วมมือและความขัดแย้ง
- กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ
- ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

ส่วนการประเมินประสิทธิผลทีมงานนำแนวคิดของ Dubrin (2005) มาประเมินประสิทธิผลทีมงานในด้านผลผลิตของงานและความพึงพอใจของสมาชิก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% คำนวณได้จากสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 26) และความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ค่าสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมีค่า = 1.96
(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 26)

p = สัดส่วนของประชากรของข้อมูลในอดีต

q = สัดส่วน $1 - p$

e = ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5%

ในกรณีไม่ทราบค่า p แต่เนื่องจากค่า pq จะมีค่าสูงสุด เมื่อ $p = 0.5$ ซึ่งทำให้ $q = 0.5$ และ $0 \leq p, q \leq 1$ แทนค่าในสูตรได้ดังนี้ คือ

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(1 - 0.5)}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16 \text{ คน หรือเท่ากับ } 385 \text{ คน}$$

และเพิ่มการสำรวจจำนวนตัวอย่างไว้ 4% ของขนาดตัวอย่าง

$$= 385 \times 4\%$$

$$= 15$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ 385 คน และได้มีการสำรวจตัวอย่างเพิ่มเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนไว้ 15 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

1.3 วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบมีขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

จากเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครซึ่งแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มการปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานคร (วรชัย ทองไทย. 2544: 7) ประกอบด้วย

1. กลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตบางซื่อ เขตดุสิต เขตปทุมวัน เขตราชเทวี เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ และเขตบางรัก
2. กลุ่มบูรพา จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ เขตบางเขน เขตบึงกุ่ม เขตสายไหม เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตบางกะปิ และเขตวังทองหลาง
3. กลุ่มศรีนครินทร์ จำนวน 8 เขต ได้แก่ เขตสะพานสูง เขตมีนบุรี เขตคลองสามวา เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง เขตประเวศ เขตสวนหลวง และเขตคันนายาว
4. กลุ่มเจ้าพระยา จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตคลองเตย เขตบางนา เขตพระโขนง เขตสาทร เขตบางคอแหลม และเขตยานนาวา
5. กลุ่มกรุงธนบุรีใต้ จำนวน 8 เขต ได้แก่ เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตจอมทอง เขตทุ่งครุ เขตราษฎร์บูรณะ เขตธนบุรี เขตคลองสาน และเขตบางแค
6. กลุ่มกรุงธนบุรีเหนือ จำนวน 7 เขต ได้แก่ เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตบางกอกน้อย เขตทวีวัฒนา เขตบางกอกใหญ่ เขตภาษีเจริญ และเขตหนองแขม

ในการวิจัยจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มจับฉลากกลุ่มละ 1 เขต ได้จำนวน 4 เขต ดังนี้ เขตสาทร เขตวัฒนา เขตลาดพร้าว และเขตจตุจักร

ขั้นตอนที่ 2

เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีกำหนดโควตา (Quota Sampling) ของจำนวนตัวอย่างในแต่ละเขตพื้นที่ ของเขตที่สุ่มจับฉลากที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 จำนวน 4 เขต เขตละ 100 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เขต	จำนวนตัวอย่าง
เขตสาทร	100
เขตวัฒนา	100
เขตลาดพร้าว	100
เขตจตุจักร	100
รวม	400

ขั้นตอนที่ 3

การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปจัดเก็บข้อมูลแต่ละเขต จนครบจำนวนที่ต้องการ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้ในการวิจัยถึงลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วย

1. คำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 1 ข้อ

2. คำถามมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple-dichotomy question) จำนวน 5 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- ชาย
- หญิง

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแสดงผลการคำนวณ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549: 129)

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

ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงอายุที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ อายุ 20 ปีเป็นอายุที่ต่ำสุดของข้อมูล และอายุ 40 ปี เป็นอายุที่สูงที่สุดของข้อมูลพนักงานบริษัทเอกชน ผู้วิจัยกำหนด จำนวนชั้นของข้อมูล 4 ชั้น ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{40 - 20}{4} \\ &= 5 \end{aligned}$$

ดังนั้น การกำหนดช่วงอายุมีการแบ่งเกณฑ์อายุเป็นช่วงห่างช่วงละ 5 ปี แสดงช่วงอายุต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

1. 20 - 24 ปี
2. 25 - 29 ปี
3. 30 - 34 ปี
4. 35 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1. โสด
2. สมรส / อยู่ด้วยกัน
3. หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแสดงผลการคำนวณ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549: 129)

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

ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงประสบการณ์การทำงานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ระยะเวลาที่ทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี เป็นระยะเวลาที่ทำงานต่ำสุดของข้อมูล และ ระยะเวลาที่ทำงาน 20 ปี เป็นระยะเวลาที่ทำงานสูงสุดของข้อมูลพนักงาน ผู้วิจัยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูล 4 ชั้นได้ความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{20 - 1}{4} \\ &= 4.75 \text{ หรือประมาณ } 5\end{aligned}$$

ดังนั้น การกำหนดช่วงของประสบการณ์การทำงานมีการแบ่งเกณฑ์เป็นช่วงห่างช่วงละ 5 ปี แสดงช่วงต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
2. 6 – 10 ปี
3. 11 – 15 ปี
4. 16 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแสดงผลการคำนวณ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549: 129)

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

ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงรายได้ต่อเดือนโดยใช้เกณฑ์ค่าจ้างขั้นต่ำ (300.-บาท / ต่อวัน * 30 วัน = 9,000.- บาท/ต่อเดือน ที่มา : กระทรวงแรงงาน) โดยอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนเป็นกลุ่มอาชีพที่มีระดับรายได้สูงกว่าเกณฑ์ค่าจ้างขั้นต่ำ ผู้วิจัยจึงกำหนดรายได้ต่อเดือนที่ 12,000 เป็นรายได้ต่อเดือนที่ต่ำสุดของข้อมูล และรายได้ต่อเดือนที่ 60,000 บาท เป็นรายได้ต่อเดือนที่สูงที่สุดของข้อมูลพนักงานบริษัทเอกชน ผู้วิจัยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูล 4 ชั้นได้ความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{60,000 - 12,000}{4} \\ &= 12,000\end{aligned}$$

ดังนั้น การกำหนดช่วงของรายได้ต่อเดือนมีการแบ่งเกณฑ์เป็นช่วงห่างช่วงละ 12,000 บาท แสดงช่วงต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

1. 12,000 – 24,000 บาท

2. 24,001 – 36,000 บาท
3. 36,001 – 48,000 บาท
4. 48,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร โดยมีคำถามทั้งหมด 6 ด้าน ดังนี้

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

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Response Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และให้เลือกเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ การคำนวณหาอัตราภาคชั้นเพื่อแปลผลคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน	5 คะแนน
มาก	เกณฑ์การให้คะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนน	3 คะแนน
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนน	2 คะแนน
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน	1 คะแนน

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล และแปลความหมายค่าคะแนน) โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแสดงผลการคำนวณ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549: 129)

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

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

$$= 0.8$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง มีลักษณะของการทำงานเป็นทีมในระดับดีมาก

คะแนนตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง มีลักษณะของการทำงานเป็นทีมในระดับดี

คะแนนตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง มีลักษณะของการทำงานเป็นทีมในระดับปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง มีลักษณะของการทำงานเป็นทีมในระดับน้อย

คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง มีลักษณะของการทำงานเป็นทีมในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ข้อ

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Response Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และให้เลือกเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ การคำนวณหา อัตราภาคชั้นเพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน	5 คะแนน
มาก	เกณฑ์การให้คะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนน	3 คะแนน
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนน	2 คะแนน
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน	1 คะแนน

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล และแปลความหมายค่าคะแนน) โดยใช้สูตรการ คำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแสดงผลการคำนวณ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549: 129)

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

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง ทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลทีมงานในระดับมากที่สุด

คะแนนตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง ทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลทีมงานในระดับมาก

คะแนนตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลทีมงานในระดับปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง ทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลทีมงานในระดับน้อย

คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง ทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลทีมงานในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทีมงาน การทำงานเป็นทีม ลักษณะการทำงานเป็นทีม และประสิทธิผลทีมงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะการทำงานเป็นทีม และประสิทธิผลทีมงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม
4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษา
6. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 449) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้คือที่ระดับมากกว่า 0.7 (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 449)

ตาราง 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัค

แบบสอบถามส่วนที่ 2		
ลักษณะของการทำงานเป็นทีม		
วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.931
การเปิดเผยและการเผชิญหน้า	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.935
การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.935
ความร่วมมือและความขัดแย้ง	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.932
กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.929
ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.922
แบบสอบถามส่วนที่ 3		
ประสิทธิผลทีมงาน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.930

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปแจกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย การสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือทางวิชาการ เอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่
 - 1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และการทำงานลักษณะที่มงาน
 - 1.2 หาค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และการทำงานลักษณะที่มงาน
 - 1.3 หาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลลักษณะของการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ, การเปิดเผยและการเผชิญหน้า, การสนับสนุนและความไว้วางใจกัน, ความร่วมมือและความขัดแย้ง, กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ, ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม
 - 1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลลักษณะของการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ, การเปิดเผยและการเผชิญหน้า, การสนับสนุนและความไว้วางใจกัน, ความร่วมมือและความขัดแย้ง, กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ, ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent- Sample T-test) ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ และ การทำงานในลักษณะที่มงาน

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบหาความสัมพันธ์ด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ รายได้ต่อเดือน

2.3 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์สมการของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกันสำหรับ ตัวแปรอิสระ 2 ตัว หรือตัวแปรที่มากกว่า 2 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กันในสมการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ใช้ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของการทำงานเป็นทีมและประสิทธิผลที่มงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 44) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ที่สำรวจได้
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 48) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
-------	-----------	-----	----------------

$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐาน (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 49) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 35) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 173) ใช้สูตรดังนี้

$$\text{กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน } s_1^2 \neq s_2^2$$

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $s_1^2 = s_2^2$

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

โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 135) โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-Distribution
	MS_b	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	k	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	SS_b	แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	SS_w	แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม
	$k-1$	แทน ^{ชั้น} แห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม
	$n-k$	แทน ^{ชั้น} แห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
	df_b	แทน ^{ชั้น} แห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_w	แทน ^{ชั้น} แห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ตาราง 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-WAY ANOVA)

แหล่งของการ แปรปรวน	df	ผลบวกกำลัง สอง SS	$MS = \frac{SS}{dF}$	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	SS_b	MS_b	MS_b/MS_w
ภายในกลุ่ม	n-k	SS_w	MS_w	
รวม	n-1			

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (B) ใช้ในกรณี ที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

โดยค่า

$$MSW' = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) s_i^2$$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown- forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	s_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258)

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่ } df_w = n-k$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error (MSw)

K แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

n_i แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

สูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett's T3 (Kappel. 1982: 153 – 155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ	$\bar{d}_D$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
	q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
	$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	X	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือหพคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีค่ามากกว่า 1 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัว ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ว่าตัวแปรใดมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง Y มากที่สุด โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 280)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \dots \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่	Y	แทน	ตัวแปรตาม
	X	แทน	ตัวแปรอิสระ
	β_0	แทน	ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
	β_1	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระ
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากตัวอย่างระหว่างค่าจริง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 400 คน และนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน จำนวนประชากร
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน ชั้นของความอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
F-Ratio	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ
*	แทน ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความคิดเห็นในเรื่องของลักษณะการทำงานเป็นทีม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับประสิทธิผลของทีมงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	157	39.2
หญิง	243	60.8
รวม	400	100.0
อายุ		
20 – 24 ปี	57	14.2
25 – 29 ปี	161	40.3
30 – 34 ปี	116	29.0
35 ปีขึ้นไป	66	16.5
รวม	400	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	308	77.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	80	20.0
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	12	3.0
รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	9.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	252	63.0
สูงกว่าปริญญาตรี	112	28.0
รวม	400	100.0
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	154	38.4
6 – 10 ปี	164	41.0
11 – 15 ปี	53	13.3
16 ปีขึ้นไป	29	7.3
รวม	400	100.0
รายได้ต่อเดือน		
12,000 – 24,000 บาท	147	36.7
24,001 – 36,000 บาท	126	31.5
36,001 – 48,000 บาท	67	16.8
48,001 บาทขึ้นไป	60	15.0
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาจากตาราง 4 แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีจำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 และเพศชายมีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 ถึง 29 ปีมีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30 ถึง 34 ปีมีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 อายุ 35 ปีขึ้นไปมีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และอายุระหว่าง 20 ถึง 24 ปีมีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมีจำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกันมีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และสถานภาพหย่าร้าง, หม้าย และแยกกันอยู่มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรีมากที่สุดมีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ประสบการณ์การทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปีมีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคืออายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปีมีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 อายุการทำงานระหว่าง 11-15 ปีมีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และอายุการทำงาน 16 ปีขึ้นไปมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 12,000 ถึง 24,000 บาท มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนระหว่าง 24,001 ถึง 36,000 บาทมีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 36,001 ถึง 48,000 บาทมีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และรายได้ต่อเดือน 48,001 บาทขึ้นไปมีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีมโดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการทำงานเป็นทีม

ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ	$\bar{X}$	S.D.	ลักษณะการทำงานเป็นทีม
1. ทีมงานมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับจากสมาชิก	4.25	0.59	ดีมาก
2. สมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ร่วมกัน	4.19	0.70	ดี
3. มีการเขียนวัตถุประสงค์ของทีมงานเป็นลายลักษณ์อักษรเข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้	3.94	0.86	ดี
รวม	4.13	0.59	ดี
ด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ลักษณะการทำงานเป็นทีม
4. ทีมงานเป็นทีมที่สามารถจัดการกับปัญหาได้เมื่อเกิดการเผชิญหน้ากัน	4.03	0.73	ดี
5. สมาชิกทุกคนในทีมงานกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา	3.92	0.79	ดี
6. สมาชิกทุกคนในทีมงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเปิดเผย	3.93	0.79	ดี
รวม	3.96	0.64	ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน	$\bar{X}$	S.D.	ลักษณะการทำงานเป็นทีม
7. สมาชิกในทีมงานมีความไว้วางใจต่อกัน	4.04	0.81	ดี
8. สมาชิกในทีมงานมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	4.18	0.74	ดี
9. สมาชิกในทีมงานช่วยเหลือและสนับสนุนกันในการทำงาน	4.19	0.73	ดี
รวม	4.14	0.64	ดี
ด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง	$\bar{X}$	S.D.	ลักษณะการทำงานเป็นทีม
10. สมาชิกในทีมงานร่วมมือกันทำงานและยอมรับในการทำงานเป็นทีม	4.17	0.65	ดี
11. ทีมงานมีการแบ่งปันทักษะ ประสบการณ์ รวมทั้งข้อมูลระหว่างสมาชิก	4.12	0.69	ดี
12. ทีมงานมีการประสานความคิดและใช้ความคิดที่ขัดแย้งของสมาชิกให้เกิดประโยชน์	3.93	0.77	ดี
รวม	4.07	0.59	ดี
ด้านกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	ลักษณะการทำงานเป็นทีม
13. สมาชิกในทีมงานมีกระบวนการตัดสินใจที่มีความชัดเจน	3.95	0.75	ดี
14. สมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	4.01	0.78	ดี
15. กระบวนการทำงานในทีมเป็นไปอย่างราบรื่น และการแก้ปัญหาของทีมงานเป็นไปตามขั้นตอน	3.86	0.86	ดี
รวม	3.94	0.69	ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	ลักษณะการทำงานเป็นทีม
16. สมาชิกในทีมงานสนับสนุนการทำงานระหว่างทีมและผลักดันการทำงานร่วมกัน	4.02	0.76	ดี
17. การกระทำและการตัดสินใจของทีมงานได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ	4.01	0.71	ดี
18. สมาชิกในทีมงานเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่น นำความคิดเห็นมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์	3.97	0.73	ดี
รวม	3.99	0.64	ดี
รวมลักษณะการทำงานเป็นทีม	4.03	0.54	ดี

จากตาราง 5 ได้แบ่งลักษณะการทำงานเป็นทีมของผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม เมื่อพิจารณาลักษณะการทำงานเป็นทีมโดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อทีมงานมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับจากสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ ข้อสมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ร่วมกันและมีการเขียนวัตถุประสงค์ของทีมงานเป็นลายลักษณ์อักษรเข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และ 3.94 ตามลำดับ

ด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้าในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และเมื่อวิเคราะห์เป็นราย

ข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้าในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่ทีมงานเป็นทีมที่สามารถจัดการกับปัญหาได้เมื่อเกิดการเผชิญหน้ากัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ข้อสมาชิกทุกคนในทีมงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเปิดเผย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และข้อสมาชิกทุกคนในทีมงานกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันในระดับดีทุกข้อ โดยข้อสมาชิกในทีมงานช่วยเหลือและสนับสนุนกันในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ข้อสมาชิกในทีมงานมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และข้อสมาชิกในทีมงานมีความไว้วางใจต่อกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ด้านความร่วมมือและความขัดแย้งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านความร่วมมือและความขัดแย้งในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านความร่วมมือและความขัดแย้งในระดับดีทุกข้อ โดยข้อสมาชิกในทีมงานร่วมมือกันทำงานและยอมรับในการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ ข้อที่ทีมงานมีการแบ่งปันทักษะประสบการณ์รวมทั้งข้อมูลระหว่างสมาชิก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และข้อที่ทีมงานมีการประสานความคิดและใช้ความคิดที่ขัดแย้งของสมาชิกให้เกิดประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ด้านกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านการกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านการกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจในระดับดีทุกข้อ โดยข้อสมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ข้อสมาชิกในทีมงานมีกระบวนการตัดสินใจที่มีความชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และข้อกระบวนการทำงานในทีมเป็นไปอย่างราบรื่นและการแก้ปัญหาของทีมงานเป็นไปตามขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านการความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านการความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในระดับดีทุกข้อ โดยข้อสมาชิกในทีมงานสนับสนุนการทำงานระหว่างทีมและผลักดันการทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ย

มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ ข้อการกระทำและการตัดสินใจของทีมงานได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และข้อสมาชิกในทีมงานเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่น นำความคิดเห็นมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับประสิทธิผลของทีมงาน โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลของทีมงาน

ประสิทธิผลทีมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิผล ทีมงาน
1. งานของทีมงานบรรลุตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้	3.85	0.68	มาก
2. งานของทีมงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	3.71	0.71	มาก
3. งานของทีมงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด	3.76	0.82	มาก
4. สมาชิกในทีมงานรวมถึงตัวท่านมีความรู้สึกที่ดีที่ได้ทำงานในทีม	3.82	0.78	มาก
5. สมาชิกในทีมงานพอใจที่ได้แสดงความคิดเห็นตามที่ต้องการ	3.78	0.73	มาก
6. สมาชิกในทีมงานได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ	3.60	0.80	มาก
รวมประสิทธิผลทีมงาน	3.75	0.60	มาก

จากตาราง 6 แสดงระดับประสิทธิผลของทีมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลทีมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับประสิทธิผลทีมงานในระดับมากทุกข้อ โดยข้องานของทีมงานบรรลุตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือข้อสมาชิกในทีมงานรวมถึงตัวท่านมีความรู้สึกที่ดีที่ได้ทำงานในทีม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ข้อสมาชิกในทีมงานพอใจที่ได้แสดงความคิดเห็นตามที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ข้องานของทีมงานเสร็จทันเวลา

ที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และข้องานของทีมงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และข้อสมาชิกในทีมงานได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลทีมงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลทีมงานที่แตกต่างกัน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศและประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม หากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal Variances Assumed แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal Variances not Assumed ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Levene's test แสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงค่าความแปรปรวนและผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลทีมงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	Levene's test		t-test for Equality of Means		
				F	Sig.	t	df	Sig.
ประสิทธิผล ทีมงาน	ชาย	3.76	0.57	0.016	0.899	0.210	398	0.834
	หญิง	3.75	0.61					

จากตาราง 7 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.899 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงใช้ค่า Sig. (2-tailed) ในส่วนของ Equal variances assumed มาวิเคราะห์ประสิทธิผลทีมงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่าประสิทธิผลทีมงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.834 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า เพศของพนักงานบริษัทเอกชนใน

กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลที่งานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่งานของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่งานของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลที่งานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลที่งานที่แตกต่างกัน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุและประสิทธิผลที่งานของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

หากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของ ทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Levene's test แสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	Levene Statistic	df1	df2	Sig
20 - 24 ปี	3.68	0.60	0.405	3	396	0.750
25 - 29 ปี	3.80	0.61				
30 - 34 ปี	3.75	0.55				
35 ปีขึ้นไป	3.68	0.63				

จากตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.750 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างด้วย F-test ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลที่มงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig
ประสิทธิผล ที่มงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.054	3	0.351	0.993	0.396
	ภายในกลุ่ม	140.223	396	0.354		
	รวม	141.277	399			

จากตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลที่มงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า Sig เท่ากับ 0.396 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า อายุของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลที่มงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลที่มงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลที่มงานที่แตกต่างกัน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพและประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

หากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Levene's test แสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	Levene Statistic	df1	df2	Sig
โสด	3.77	0.61				
สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.69	0.53	0.533	2	397	0.588
หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	3.58	0.48				

จากตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนพบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.588 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างด้วย F-test ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลที่มงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม
สถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig
ประสิทธิผล ที่มงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.745	2	0.372	1.052	0.350
	ภายในกลุ่ม	140.532	397	0.354		
	รวม	141.277	399			

จากตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลที่มงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า Sig เท่ากับ 0.350 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า สถานภาพของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลที่มงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลทีมงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลทีมงานที่แตกต่างกัน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

หากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Levene's test แสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	Levene Statistic	df1	df2	Sig
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.68	0.60	0.282	2	397	0.755
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.80	0.61				
สูงกว่าปริญญาตรี	3.75	0.54				

จากตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนพบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.755 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างด้วย F-test ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลที่มงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig
ประสิทธิผล ที่มงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.537	2	0.769	2.183	0.114
	ภายในกลุ่ม	139.740	397	0.352		
	รวม	141.277	399			

จากตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลที่มงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า Sig เท่ากับ 0.114 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลที่มงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลที่มงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลที่มงานที่แตกต่างกัน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิผลที่มงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

หากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Levene's test แสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

ประสบการณ์ทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	Levene Statistic	df1	df2	Sig
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.71	0.57	1.348	3	396	0.258
6 – 10 ปี	3.73	0.59				
11 – 15 ปี	3.99	0.56				
16 ปีขึ้นไป	3.63	0.73				

จากตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนพบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.258 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างด้วย F-test ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลที่มงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig
ประสิทธิผล ที่มงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.826	3	1.275	3.674*	0.012
	ภายในกลุ่ม	137.451	396	0.347		
	รวม	141.277	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสบการณ์ทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลที่มงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า Sig เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า ประสบการณ์ทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลที่มงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นจึงทดสอบเพิ่มเติมเพื่อศึกษาว่า กลุ่มประสบการณ์ทำงานกลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่มงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วย LSD

ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 ปีขึ้นไป
	3.71	3.73	3.99	3.63
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	-	-0.01 (0.803)	-0.28* (0.003)	0.08 (0.497)
6 – 10 ปี			-0.26* (0.005)	0.09 (0.412)
11 – 15 ปี				0.36* (0.008)
16 ปีขึ้นไป				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยในด้านประสิทธิผลที่มงานของพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความแตกต่างกับประสิทธิผลที่มงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลที่มงานน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

ค่าเฉลี่ยในด้านประสิทธิผลที่มงานของพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี มีความแตกต่างกับประสิทธิผลที่มงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานการทำงาน 6-10 ปี มีประสิทธิผลที่มงานน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

ค่าเฉลี่ยในด้านประสิทธิผลที่ม่งานของพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี มีความแตกต่างกับประสิทธิผลที่ม่งานของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี มีประสิทธิผลที่ม่งานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

สมมติฐานที่ 6 รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ม่งานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลที่ม่งานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลที่ม่งานที่แตกต่างกัน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนและประสิทธิผลที่ม่งานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

หากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Levene's test แสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	S.D.	Levene Statistic	df1	df2	Sig
12,000 – 24,000 บาท	3.74	0.59	1.636	3	396	0.180
24,001 – 36,000 บาท	3.74	0.64				
36,001 – 48,000 บาท	3.75	0.49				
48,001 บาทขึ้นไป	3.79	0.64				

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนพบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.180 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างด้วย F-test ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลที่มงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม
รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig
ประสิทธิผล ที่มงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.156	3	0.052	0.146	0.932
	ภายในกลุ่ม	141.121	396	0.356		
	รวม	141.277	399			

จากตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชน
ในกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลที่มงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว
(One - Way Analysis of Variance) พบว่า Sig เท่ากับ 0.932 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐาน
หลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนใน
กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลที่มงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
หมายความว่า รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน
กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับมี
ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับไม่มี
ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่มงาน

H_1 : ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับมี
ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่มงาน

สมมติฐานที่ 8 ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการเปิดเผยและการเผชิญหน้ามีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการเปิดเผยและการเผชิญหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิผลที่มงาน

H_1 : ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการเปิดเผยและการเผชิญหน้ามีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิผลที่มงาน

สมมติฐานที่ 9 ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน

H_1 : ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน

สมมติฐานที่ 10 ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความร่วมมือและความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความร่วมมือและความขัดแย้งไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน

H_1 : ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความร่วมมือและความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน

สมมติฐานที่ 11 ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน

H_1 : ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน

สมมติฐานที่ 12 ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน

H_1 : ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการทำงานเป็นทีมซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple

Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 19 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลทีมงาน โดยวิธีวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ

ตัวแปรความถดถอยเชิงเส้น	Unstandardized		Standardized	<i>t</i>	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	Beta	Std. Error	<i>β</i>		
ค่าคงที่ (Constant) <i>β</i> ₀	0.523	0.160		3.267	0.001
วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ(<i>X</i> ₁)	0.178	0.050	0.176	3.560	0.000
การเปิดเผยและการเผชิญหน้า (<i>X</i> ₂)	0.109	0.053	0.116	2.038	0.042
การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (<i>X</i> ₃)	-0.059	0.053	-0.063	-1.110	0.268
ความร่วมมือและความขัดแย้ง (<i>X</i> ₄)	0.222	0.060	0.221	3.701	0.000
กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ (<i>X</i> ₅)	0.128	0.054	0.148	2.372	0.018
ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (<i>X</i> ₆)	0.226	0.062	0.242	3.642	0.000
Adjusted R Square (<i>R</i> ²)	0.538				
Std. Error of the Estimate	0.405				
F	78.39				
	6				
Sig.	0.000				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลทีมงาน โดยวิธีวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.523 + 0.178X_1 + 0.109X_2 + 0.222X_4 + 0.128X_5 + 0.226X_6$$

โดยที่

Y แทน ประสิทธิภาพทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

X_1	แทน	วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ
X_2	แทน	การเปิดเผยและการเผชิญหน้า
X_3	แทน	การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน
X_4	แทน	ความร่วมมือและความขัดแย้ง
X_5	แทน	กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ
X_6	แทน	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ความร่วมมือและความขัดแย้ง วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และการเปิดเผยและการเผชิญหน้า โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.242, 0.221, 0.176, 0.148 และ 0.116 ตามลำดับ และจากค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.538 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 5 ด้านนี้สามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิผลทีมงาน ได้ร้อยละ 53.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลทีมงาน หมายความว่า เมื่อทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามจะมีประสิทธิผลทีมงานเพิ่มขึ้น 0.226 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของความร่วมมือและความขัดแย้ง แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลทีมงาน หมายความว่า เมื่อทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีความร่วมมือและความขัดแย้ง เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามจะมีประสิทธิผลทีมงานเพิ่มขึ้น 0.222 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลทีมงาน หมายความว่า เมื่อทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามจะมีประสิทธิผลทีมงานเพิ่มขึ้น 0.178 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลทีมงาน หมายความว่า เมื่อทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามจะมีประสิทธิผลทีมงานเพิ่มขึ้น 0.128 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) การเปิดเผยและการเผชิญหน้า แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลทีมงาน หมายความว่า เมื่อทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีการเปิดเผยและการเผชิญหน้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถามจะมีประสิทธิผลทีมงานเพิ่มขึ้น 0.109 หน่วย

ตาราง 20 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ
เพศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สถานภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 20 (ต่อ)

สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ
ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการเปิดเผยและการเผชิญหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความร่วมมือและความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีม 6 ประการ คือ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลทีมงาน ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาปรับปรุง วางแผน ในการทำงานเป็นทีมของพนักงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดและสามารถใช้เป็นพื้นฐานให้แก่ผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิผลของทีมงาน

สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ลักษณะการทำงานเป็นทีม ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและความขัดแย้ง

กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีขั้นตอน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จับฉลากจากเซตการปกครองของกรุงเทพมหานครกลุ่มละ 1 เขต ได้จำนวน 4 เขต คือ เขตสาทร เขตวัฒนา เขตลาดพร้าว และเขตจตุจักร และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีกำหนดโควตา (Quota Sampling) ของจำนวนตัวอย่างในแต่ละเขตพื้นที่ของเขตที่สุ่มจับฉลากที่ได้ จำนวน 4 เขต เขตละ 100 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปจัดเก็บข้อมูลแต่ละเขต จนครบจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วย คำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ เพศ และคำถามมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple-dichotomy question) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 18 ข้อ โดยมีคำถามทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและความขัดแย้งกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน คือแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือทางวิชาการ เอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ลงรหัส (Coding) และนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent-Sample T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (One-Way Analysis of Variance) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีจำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 และเพศชายมีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 ถึง 29 ปีมีจำนวน 161คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30 ถึง 34 ปีมีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 อายุ 35 ปีขึ้นไปมีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และอายุระหว่าง 20 ถึง 24 ปีมีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมีจำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกันมีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และสถานภาพหย่าร้าง, หม้าย และแยกกันอยู่มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรีมากที่สุดมีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ประสบการณ์การทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปีมีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคืออายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปีมีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 อายุการทำงานระหว่าง 11-15 ปีมีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และอายุการทำงาน 16 ปีขึ้นไปมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 12,000 ถึง 24,000 บาท มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนระหว่าง 24,001 ถึง 36,000 บาทมีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 36,001 ถึง 48,000 บาทมีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และรายได้ต่อเดือน 48,001 บาทขึ้นไปมีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

2. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการทำงานเป็นทีมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีมซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความ

ไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 400 คน เมื่อพิจารณาลักษณะการทำงานเป็นทีมโดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ทีมงานมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับจากสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ ข้อสมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ร่วมกันและมีการเขียนวัตถุประสงค์ของทีมงานเป็นลายลักษณ์อักษรเข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และ 3.94 ตามลำดับ

ด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้าในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้าในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่ทีมงานเป็นทีมที่สามารถจัดการกับปัญหาได้เมื่อเกิดการเผชิญหน้ากัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ข้อสมาชิกทุกคนในทีมงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเปิดเผย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และข้อสมาชิกทุกคนในทีมงานกล้าแสดงความคิดเห็นโดยตรงไปตรงมา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันในระดับดีทุกข้อ โดยข้อสมาชิกในทีมงานช่วยเหลือและสนับสนุนกันในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ข้อสมาชิกในทีมงานมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และข้อสมาชิกในทีมงานมีความไว้วางใจต่อกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ด้านความร่วมมือและความขัดแย้งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านความร่วมมือและความขัดแย้งในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านความร่วมมือและความขัดแย้งใน

ระดับดีทุกข้อ โดยข้อสมาชิกในทีมงานร่วมมือกันทำงานและยอมรับในการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ ข้อทีมงานมีการแบ่งปันทักษะประสบการณ์รวมทั้งข้อมูลระหว่างสมาชิก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และข้อทีมงานมีการประสานความคิดและใช้ความคิดที่ขัดแย้งของสมาชิกให้เกิดประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ด้านกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจในระดับดีทุกข้อ โดยข้อสมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ข้อสมาชิกในทีมงานมีกระบวนการตัดสินใจที่มีความชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และข้อกระบวนการทำงานในทีมเป็นไปอย่างราบรื่นและการแก้ปัญหาของทีมงานเป็นไปตามขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในระดับดีทุกข้อ โดยข้อสมาชิกในทีมงานสนับสนุนการทำงานระหว่างทีมและผลักดันการทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ ข้อการกระทำและการตัดสินใจของทีมงานได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และข้อสมาชิกในทีมงานเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่น นำความคิดเห็นมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

3. การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลทีมงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลของทีมงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลทีมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับประสิทธิผลทีมงานในระดับมากทุกข้อ โดยข้องานของทีมงานบรรลุตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือข้อสมาชิกในทีมงานรวมถึงตัวท่านมีความรู้สึกที่ดีที่ได้ทำงานในทีม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ข้อสมาชิกในทีมงานพอใจที่ได้แสดงความคิดเห็นตามที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ข้องานของทีมงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และข้องานของทีมงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และข้อสมาชิกในทีมงานได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

4.การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ เพศไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ อายุไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ในกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน
ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล
ที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่มงานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ ประสิทธิภาพทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล
ที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลการวิจัยลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. เพศกับประสิทธิผลทีมงาน

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของทั้งเพศชายและเพศหญิง พบว่าค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่มใกล้เคียงกันมาก จึงทำให้ประสิทธิผลทีมงานไม่แตกต่างกัน และผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นสังคมปัจจุบันเพศชายกับเพศหญิงได้รับการยอมรับว่าเท่าเทียมกัน และมีความรู้ความสามารถรวมทั้งโอกาสในการทำงานไม่แตกต่างกัน มีความเสมอภาคกันมากขึ้นกว่าในอดีต การเปิดกว้างทางการศึกษาทำให้ผู้หญิงมีความรู้ ความสามารถเท่าเทียมกับผู้ชายในการปฏิบัติงานร่วมกันในทีมงานจึงทำให้ประสิทธิผลทีมงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงเพ็ญ หงส์อุปถัมภ์ไชย์ (2540: 65) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมงานของกลุ่มควบคุมคุณภาพของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ที่พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของทีมงานและการจัดการพนักงานเข้าทีมงาน ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงว่าจะเป็นเพศหญิงหรือชาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุสยาม อนันตสายนนท์ (2544: 122) ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เซวน์อารมณ์ ระดับบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลต่อทีม ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลของทีมงานไม่แตกต่างกัน

2. อายุกับประสิทธิผลทีมงาน

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับอายุในแต่ละช่วง พบว่าค่าเฉลี่ยของแต่ละช่วงอายุค่อนข้างใกล้เคียงกัน จึงทำให้ประสิทธิผลทีมงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นประสิทธิผลของทีมงานจะแตกต่างกันหรือไม่ขึ้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับอายุของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารี วิวัฒน์พันธนนท์ (2544: 103) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่ม: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทไทยฟู้ดซีริอ็อกซ์ จำกัด ที่พบว่า พนักงานช่างบริการบริษัทฟู้ดซีริอ็อกซ์

จำกัด ที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ อายุในการทำงานและสถานที่ทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มไม่แตกต่างกันทั้งรายด้านและโดยรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรดา จิตสุรผล (2553: 118) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยที่พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพสมรสกับประสิทธิผลทีมงาน

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพสมรสในแต่ละช่วง พบว่าค่าเฉลี่ยในแต่ละช่วงค่อนข้างใกล้เคียงกัน จึงทำให้มีประสิทธิผลทีมงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุสยาม อนันตสายนนท์ (2544: 122) ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของ ลักษณะส่วนบุคคล เซวณอารมณ์ ระดับบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลต่อทีม ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิผลของทีมงานไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษากับประสิทธิผลทีมงาน

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาในแต่ละช่วง พบว่าค่าเฉลี่ยในแต่ละช่วงค่อนข้างใกล้เคียงกัน จึงทำให้มีประสิทธิผลทีมงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีทศน์ โชคไพบูลย์ (2548: 60) ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการจัดการ ความขัดแย้ง การพัฒนาตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิผลของทีมงานไม่แตกต่างกัน

5. ประสบการณ์ทำงานกับประสิทธิผลทีมงาน

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่า ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และ 5-10 ปี มีประสิทธิผลทีมงานน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dunham-Taylor (2000) ที่พบว่า ประสิทธิผลทีมงานจะสูงขึ้น หากผู้ปฏิบัติงานมีระยะเวลาการทำงานยาวนานกว่า เนื่องจากผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่าจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า มีความรู้ ทักษะและความชำนาญในการแก้ปัญหาได้ดีกว่า และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรดี ปราสาททรัพย์ (2550: 154-155) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลสมการโครงสร้างพระดับประสิทธิผลทีมงาน ซึ่งพบว่า ระยะเวลาในการทำงานของผู้ให้ข้อมูลที่ต่างกันมีผลทำให้ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามทั้ง 6 ตัวได้แก่ ตัวแปรการแก้ปัญหา การวางแผน การสื่อสารเปิดเผย ผลโดยภาพรวม และการแก้ไขความขัดแย้งมีค่าแตกต่างกันทำให้มีประสิทธิผลทีมงานต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานการทำงาน 11-15 ปี มีประสิทธิผลทีมงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 16 ปีขึ้นไป ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานนานมากเกินไปอาจเกิดความรู้สึกไม่กระตือรือร้นในการทำงานและทำให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมอาจลดลง ดังนั้นพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานการทำงาน 11-15 ปี จึงมีประสิทธิผลทีมงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 16 ปีขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือนกับประสิทธิผลทีมงาน

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ต่อเดือนในแต่ละช่วง พบว่าค่าเฉลี่ยในแต่ละช่วงใกล้เคียงกันมาก จึงทำให้มีประสิทธิผลทีมงานไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในการทำงานเป็นทีมที่นั้นสมาชิกแต่ละคนในทีมจะได้รับมอบหมายงานในลักษณะแตกต่างกันไป และไม่ว่าระดับเงินเดือนเท่าใดก็จะต้องทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของทีมงานนั้น ทำให้ได้ผลงานในระดับเดียวกัน การปฏิบัติงานในทีมก็เป็นไปตามภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นสำคัญ อัตราเงินเดือนจึงมิใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลทีมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญรดา จิตสุผล (2553: 120-121) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

7. ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับกับประสิทธิผลทีมงาน

จากการศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ พบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลทีมงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อทีมงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อสมาชิกสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีคุณค่า สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ ความ

รับผิดชอบ รวมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน และเขียนวัตถุประสงค์ของทีมให้เป็นลายลักษณ์อักษร ให้เข้าใจง่ายเพื่อการปฏิบัติตามได้ช่วยให้ประสิทธิผลทีมงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงเพ็ญ หงส์อุปถัมภ์ไชย์ (2540: 65) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมงานของกลุ่มควบคุมคุณภาพของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ที่พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม 4 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ เป้าหมาย บทบาท กระบวนการ และความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมงาน

8. ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการเปิดเผยและการเผชิญหน้ากับประสิทธิผลทีมงาน

จากการศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการเปิดเผยและการเผชิญหน้า พบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการเปิดเผยและการเผชิญหน้ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลทีมงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อทีมงานเป็นทีมที่สามารถจัดการกับปัญหาการเผชิญหน้ากัน สมาชิกในทีมกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาและสามารถทำให้สมาชิกเปิดเผยต่อกันให้มากที่สุดจึงทำให้ประสิทธิผลทีมงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมภิกา วิบูลย์อุทัย (2549: 90) ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด พบว่า ผู้บริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตมีหลักการดำเนินการบริหารทีมงาน โดยมีการลงประชามติ การสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีบทบาทและหน้าที่ในการแจกจ่ายงานที่แน่ชัด ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อความสำเร็จและเกิดประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม

9. ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันกับประสิทธิผลทีมงาน

จากการศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน พบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศยามล เอกะกุลนันต์ (2550: 157) ทำการศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกทีม และกระบวนการทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่าความไว้วางใจในทีมไม่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลของทีมแต่ส่งผลโดยอ้อมผ่านความเหนียวแน่นในทีม เพราะการที่ทีมพัฒนามาจนกระทั่งสมาชิกเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันแล้วอาจยังไม่เพียงพอที่จะทำงานให้สำเร็จได้ ทีมต้องพัฒนาไปสู่ขั้นของการร่วมมือร่วมใจและมุ่งมั่นที่จะสำเร็จ (ความเหนียวแน่นในทีม)

10. ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความร่วมมือและความขัดแย้งกับประสิทธิผลทีมงาน

จากการศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความร่วมมือและความขัดแย้ง พบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความร่วมมือและความขัดแย้งมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิผลทีมงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อสมาชิกในทีมร่วมมือกันทำงานและเกิดการยอมรับในการทำงานเป็นทีม มีการแบ่งทักษะประสบการณ์ รวมทั้งข้อมูลระหว่างสมาชิก ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมเป็นความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ สมาชิกในทีมสามารถนำความขัดแย้งมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การทำงานในทีมเกิดความก้าวหน้าจึงทำให้ประสิทธิผลทีมงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปริทัศน์ โชคไพบุลย์ (2548: 63-64) ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง การพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมงาน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิผลของทีมงาน ในการทำงานเป็นทีมต้องอาศัยความร่วมมือจึงจะประสบความสำเร็จ หากมีการแข่งขันสูงก็จะทำให้ประสิทธิผลของทีมงานต่ำลง

11. ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจกับประสิทธิผลทีมงาน

จากการศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ พบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิผลทีมงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อสมาชิกในทีมงานมีกระบวนการตัดสินใจที่มีความชัดเจนและมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้จึงทำให้ประสิทธิผลทีมงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพวงเพ็ญ หงส์อุปถัมภ์ไชย์ (2540: 65) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมงานของกลุ่มควบคุมคุณภาพของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ที่พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม 4 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ เป้าหมาย บทบาท กระบวนการ และความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมงาน

12. ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับประสิทธิผลทีมงาน

จากการศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม พบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิผลทีมงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อ

สมาชิกในทีมงานสนับสนุนการทำงานระหว่างทีมและผลักดันการทำงานร่วมกัน การกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ สมาชิกในทีมเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่น และพยายามนำความคิดเห็นของผู้อื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานจึงทำให้ประสิทธิผลทีมงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงเพ็ญ หงส์อุปถัมภ์ไชย์ (2540: 65) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมงานของกลุ่มควบคุมคุณภาพของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ที่พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม 4 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ เป้าหมาย บทบาท กระบวนการ และความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมงาน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่องลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ทางการปฏิบัติและการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยพบว่าประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน ผู้วิจัยเห็นว่าในการทำงานเป็นทีมควรเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานหลายปีเข้าร่วมเป็นสมาชิกของทีมงาน เพื่อที่จะได้นำความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ จากพนักงานเหล่านั้นมาเพิ่มประสิทธิผลของทีม เนื่องจากพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานวุฒิภาวะและความรับผิดชอบสูงจะช่วยเพิ่มทักษะในการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีม 5 ด้าน ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิผลทีมงาน ดังนั้นเพื่อประสิทธิผลทีมงานที่เพิ่มมากขึ้น ควรสนับสนุนและให้ความสำคัญกับลักษณะการทำงานเป็นทีมทั้ง 5 ด้านเพราะปัจจัยทุกด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมงานที่เพิ่มขึ้น โดยผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าควรเน้นสนับสนุนและให้ความสำคัญกับด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเพิ่มเติม เพราะเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลทีมงานมากที่สุดแต่ค่าเฉลี่ยของลักษณะการทำงานเป็นทีมยังค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับด้านอื่น ถ้าผู้บริหารทีมงานในองค์กรสนับสนุนและให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นโดยเน้นให้สมาชิกในทีมงานสนับสนุนการทำงานระหว่างทีมและผลักดันการทำงานร่วมกัน เน้นการสื่อสารให้สมาชิกในทีมงานมีความเข้าใจการตัดสินใจของทีม รวมทั้งเน้นสนับสนุนให้สมาชิกในทีมงานเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่น นำความคิดเห็นมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์ จะช่วยทำให้ประสิทธิผลของทีมงานในองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นเดียวกันโดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้งานวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น เช่นศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคาร บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ บริษัทของรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานราชการ เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรเกี่ยวกับทีมงานในด้านอื่นๆ ด้วยเนื่องจากประสิทธิผลทีมงานอาจเกิดจากการทำงานเป็นทีมในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัย
3. ควรศึกษาเจาะลึกปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลการวิจัยและแนวคิดไปศึกษาต่อให้เกิดประโยชน์ในงานวิจัยหรือพัฒนาองค์การต่อไป





บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ. สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2546). *การวิเคราะห์สถิติ. สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรนนต์ ไชยาม. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับประสิทธิภาพที่มงานของพนักงานขายรถยนต์*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.
- เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ และ ปัญรสา มาลากุล ณ อยุธยา. (2531). *การสร้างทีมงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักฝึกอบรม สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณัฐนันท์ ดนุพิทักษ์. (2543). *ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในโรงเรียนมัธยมศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6*. ปริญญานิพนธ์ . กศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ธัญรดา จิตสุผล. (2553). *แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี.(2542). *ทฤษฎีองค์การ: แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปริทัศน์ โชคไพบุญย์. (2548). *พฤติกรรมกรรมการจัดการความขัดแย้ง การพัฒนาตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมงาน*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.

- ประไพพรรณ ศรีปาน. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พันธ์ศักดิ์ จันทร์แก้ว. (2545). *เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด*. สารนิพนธ์. กศม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พจน์ เพชรบุญณิน. (2531). *การสร้างสัมพันธภาพและกำลังขวัญของบุคคล. สำนักฝึกอบรมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.
- พรรณราย ทพยะประภา. (2531). *จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์.
- พวงเพ็ญ หงส์อุปถัมภ์ไชย์. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมงานของกลุ่มควบคุมคุณภาพของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร*. วิทยานิพนธ์ บธ.บ. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- วันวิสาข์ เกิดผล. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณฤดี เชาว์ศรีกุล. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความสามารถในการทำงาน ความหลากหลายในบทบาทและความยืดหยุ่นของทีม กับประสิทธิผลของทีมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพงานหอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลศูนย์*. วิทยานิพนธ์ พศ.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณิ์ ติรสขวงศา. (2549). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสร้างทีมงานระหว่างฝ่ายขายและฝ่ายวางแผนการผลิต บริษัทสยามแผ่นเหล็กวิลาส จำกัด*. สารนิพนธ์:บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิไลเลิศ เขียววิมล. (2542). *ปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา : สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สิรินาถ จันทร์คณา. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (ม.ป.ป). *การพัฒนาทีมงาน*. กรุงเทพฯ: อักษรพัฒนา.

- สุนันทา เลาหนันท์. (2540). เอกสารการสอนรายวิชาการสร้างทีมงาน. กรุงเทพฯ: ดีดีโปรดักส์.
- สุรัชย์ คงประเสริฐ. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบ MBTI กับประสิทธิภาพทีมงาน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุนทร จตุรพิชพร. (2543). การศึกษาสภาพการทำงานเป็นทีมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดของวีตคอกค์และฟรานซิส. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- สุสยาม อนันตสายพันธ์. (2544). อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เซวน์อารมณ์ ระดับบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลต่อทีม. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- สมคิด บางโม. (2540). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์.
- คันสนีย์ ชูเชื้อ. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. ถ่ายเอกสาร.
- ศยามล เอกะกุลานันต์. (2550). สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกทีม และกระบวนการทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. ปริญญาานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2548). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- . (2549). การวิจัยการตลาด ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: DIAMOND IN BUSINESS WORLD.
- อัมภิกา วิบูลย์อุทัย. (2549). ประสิทธิภาพของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อภิรดี ปราสาททรัพย์. (2550). การพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลสมการโครงสร้าง พหุระดับประสิทธิผลทีมงาน. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (วิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- อารี วิวัฒน์พนธ์. (2544). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่ม*:
ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทไทยฟู้ดส์รีออกซ์. วิทยานิพนธ์ วศ.บ. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2532). *กระบวนการกลุ่มหรือกลุ่มสัมพันธ์ และการบริหารทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อำนาจ ธีระวณิช. (2553). *การจัดการยุคใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัทมาเธอร์ บอส
แพคเกจจิ้ง จำกัด.
- Campion, M. A., Medsker, G. J.; & Higgs, A. C. (1993). *Relations between work group characteristics and effectiveness: Implications*. *Personel psychology* 46(5): 823-850.
- Dubrin, A.J. (2005). *Fundamentals of Organizational Behavior*. 3rd ed. Canada : Thomson South-Western.
- Hackman, J.R.; & Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. U.S.A.: Addison – Wesley.
- Hackman, J.R. (1987). *The Design of Work Team*. In J.W. Lorsch (Ed.), *Handbook of Organizational Behavior*. pp.315-342. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hoy, W. K.; & Miskel, C. G. (1991). *Educational administration theory, research, and practice*. Singapore: Prentice-Hall.
- J. Richard Hackman. (2002). *Leading Teams: Setting the Stage for Great Performances*. Boston : Harvard Business School Press.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2004). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Macshane, S.L.; & Von Glinow, M.A. (2005). *Organization al Behavior*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- McGrager, Douglas. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York : McGraw – Hill.
- Parker, G.M.. (1990). *Team Players and Teamwork : The New Competitive Business Strategy*. San Francisco, Calif : Jossey-Bass.
- Robbins, S.P. (2001). *Organizational Behavior*. 11th ed. New Jersey: Pearson Prentice-Hall.
- Woodcock, M. (1989). *Team Development Manual*. 2 nd ed. Brookfield, Vermont : Gower.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้จัดทำจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้

คำชี้แจง

1. ลักษณะแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของการทำงานเป็นทีม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลทีมงาน

2. การตอบแบบสอบถาม

ขอความร่วมมือจากทุกท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อและให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์ด้านวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ตอนที่ 1 : ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 - 24 ปี

() 25 - 29 ปี

() 30 - 34 ปี

() 35 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส / อยู่ด้วยกัน

() หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์การทำงาน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

() 6 – 10 ปี

() 11 – 15 ปี

() 16 ปีขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือน

() 12,000 – 24,000 บาท

() 24,001 – 36,000 บาท

() 36,001 – 48,000 บาท

() 48,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง คำว่า ทีมงาน ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มารวมกันและทำงานร่วมกัน เพื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้สำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันและมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน

โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วกรุณาทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับทีมงานของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว ขอให้ท่านนึกถึงทีมงานล่าสุดที่ท่านร่วมทำงานด้วย เพื่อใช้ในการตอบคำถามต่อไปนี้

ลักษณะของการทำงานเป็นทีม	ระดับลักษณะการทำงานเป็นทีม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ					
1. ทีมงานมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับจากสมาชิก					
2. สมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ร่วมกัน					
3. มีการเขียนวัตถุประสงค์ของทีมงานเป็นลายลักษณ์อักษรเข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้					
การเปิดเผยและการเผชิญหน้า					
4. ทีมงานเป็นทีมที่สามารถจัดการกับปัญหาได้เมื่อเกิดการเผชิญหน้ากัน					
5. สมาชิกทุกคนในทีมงานกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา					
6. สมาชิกทุกคนในทีมงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเปิดเผย					
การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน					
7. สมาชิกในทีมงานมีความไว้วางใจต่อกัน					
8. สมาชิกในทีมงานมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น					
9. สมาชิกในทีมงานช่วยเหลือและสนับสนุนกันในการทำงาน					

ลักษณะของการทำงานเป็นทีม	ระดับลักษณะการทำงานเป็นทีม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความร่วมมือและความขัดแย้ง					
10. สมาชิกในทีมงานร่วมมือกันทำงานและยอมรับในการทำงานเป็นทีม					
11. ทีมงานมีการแบ่งปันทักษะ ประสบการณ์ รวมทั้งข้อมูลระหว่างสมาชิก					
12. ทีมงานมีการประสานความคิดและใช้ความคิดที่ขัดแย้งของสมาชิกให้เกิดประโยชน์					
กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ					
13. สมาชิกในทีมงานมีกระบวนการตัดสินใจที่มีความชัดเจน					
14. สมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
15. กระบวนการทำงานในทีมเป็นไปอย่างราบรื่น และการแก้ปัญหาของทีมงานเป็นไปตามขั้นตอน					
ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม					
16. สมาชิกในทีมงานสนับสนุนการทำงานระหว่างทีมและผลักดันการทำงานร่วมกัน					
17. การกระทำและการตัดสินใจของทีมงานได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ					
18. สมาชิกในทีมงานเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่น นำความคิดเห็นมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์					

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลทีมงาน

โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วกรุณาทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับทีมงานของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ประสิทธิผลทีมงาน	ระดับประสิทธิผลของทีมงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. งานของทีมงานบรรลุตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้					
2. งานของทีมงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้					
3. งานของทีมงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด					
4. สมาชิกในทีมงานรวมถึงตัวท่านมีความรู้สึกที่ดีที่ได้ทำงานในทีม					
5. สมาชิกในทีมงานพอใจที่ได้แสดงความคิดเห็นตามที่ต้องการ					
6. สมาชิกในทีมงานได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ					

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/๗๑๐

วันที่ 3 เมษายน 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุธาสินี อาภาศิริกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.มนู สีนะวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันตอัครกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุธาสินี อาภาศิริกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัพท 090-927-8356

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผศ. ดร.กาญจน์ระวี อนันตอัศกรกุล	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาวสุธาสินี อาภาศิริกุล

วันเดือนปีเกิด 11 มีนาคม 2526

สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 543/213 ซอยจรัญสนิทวงศ์ 37 ถนนจรัญสนิทวงศ์
แขวงบางขุนศรี เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700

สถานที่ทำงานปัจจุบัน บริษัท สามเอ็ม (ประเทศไทย) จำกัด
อาคารเสริมมิตร ชั้น 12 ถนนอโศก - มนตรี
แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

ตำแหน่งงานปัจจุบัน พนักงานวิเคราะห์ ฝ่ายการเงิน

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2547 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี
จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
วิทยาเขตปทุมธานี จักรวรรดิ

พ.ศ.2556 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ