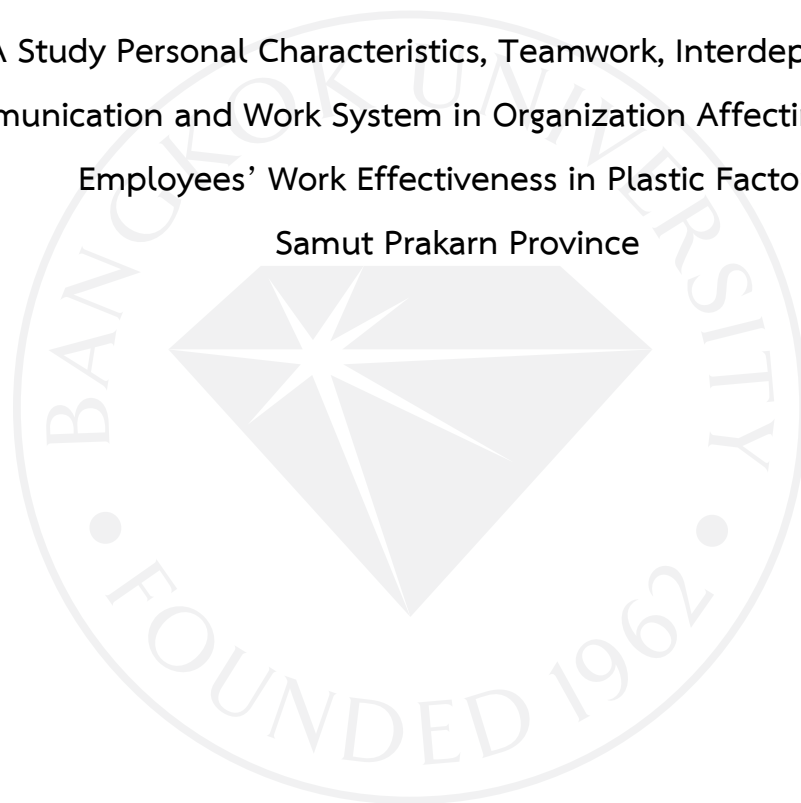


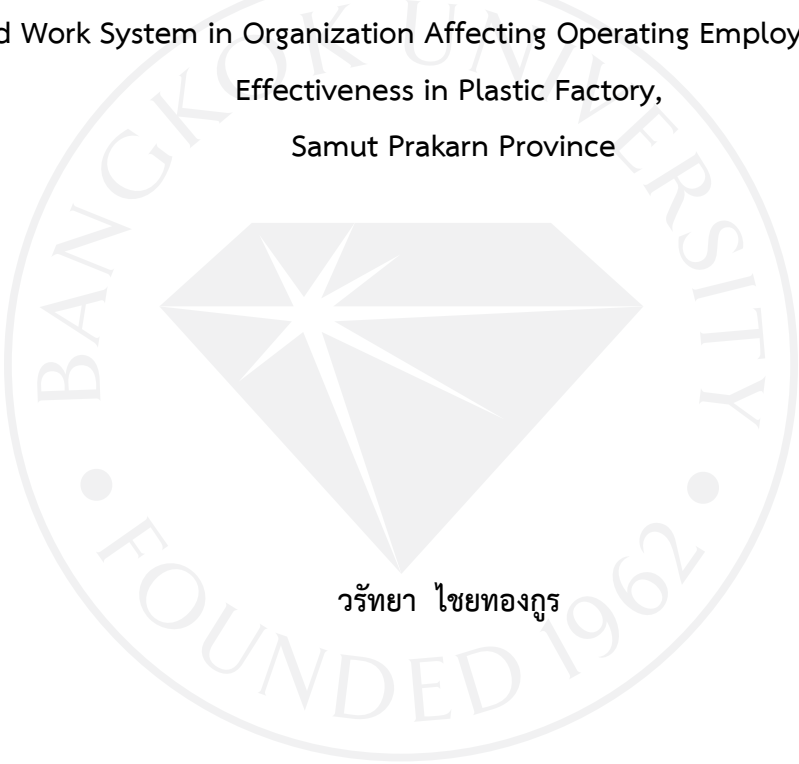
การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก
และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ

A Study Personal Characteristics, Teamwork, Interdepartment
Communication and Work System in Organization Affecting Operating
Employees' Work Effectiveness in Plastic Factory,
Samut Prakarn Province



การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบ
การทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงาน
อุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ

A Study Personal Characteristics, Teamwork, Interdepartment Communication
and Work System in Organization Affecting Operating Employees' Work
Effectiveness in Plastic Factory,
Samut Prakarn Province



วรัทยา ไชยทองกูร

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559



© 2560

วิทยาลัยเทคโนโลยี
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก
และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้วิจัย วรทยา ไชยทองกูร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)


.....
(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 31 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2560

วรัทยา ไชยทองกุล. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2560, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการ
ทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงาน
อุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ (83 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัด
สมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลการทำงานร่วมกันเป็นทีม
การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ
พนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ โดยศึกษาจาก
พนักงานในระดับปฏิบัติการจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended
Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร
ระหว่างแผนก ระบบการทำงานในองค์กร และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test)
ค่าเอฟ (F-test) ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์
การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้และ
ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และการ
ทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานร้อยละ 48.0 การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกมีผลต่อ
ประสิทธิผลในการทำงานร้อยละ 50.4 และระบบการทำงานในองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการ
ทำงาน ร้อยละ 51.5

คำสำคัญ: ทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ระบบการทำงานในองค์กร,
ประสิทธิผลในการทำงาน, โรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก

Chaiyatongkoon, W. M.B.A, March 2017, Graduate School, Bangkok University.
A Study Personal Characteristics, Teamwork, Interdepartment Communication and
Work System in Organization Affecting Operating Employees' Work Effectiveness in
Plastic Factory, Samut Prakarn Province (83 pp.) Advisor:
Assoc.Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D

ABSTRACT

The objective of this survey is to study: compare differences in work effectiveness of employees in plastic factory industry in Samutprakarn province, according to personalities and characteristics and study the impact of teamwork, Inter-department communication, and work system in the organization affecting operating employees work effectiveness of plastic factory industry in Samutprakarn province. The 400 operating employees of plastic factory industry in Samutprakarn province were used to fill out the close-ended questionnaire. The questionnaire was composed of personal characteristics, teamwork data, Inter-department communication, work system in the organization, and work effectiveness questions. Statistical data are presented as percentage, mean, and standard deviation and analysis composed of t-test, f-test, One-way ANOVA and the Multiple Regression Analysis. It was found that the operating employees of plastic factory industry in Samutprakarn province, which had differences in gender, age, status, education level, income and period of employment did not affect work effectiveness. On the contrary, teamwork, Inter-department communication, and work system in the organization affected operating employees work effectiveness of plastic factory industry in Samutprakarn province. Teamwork has shown to influence of 48% on work effectiveness while communication between department shown 50.4% and organization system top at 51.5%

Keyword: teamwork, Inter-department communication, and work system in the organization, organizational, work effectiveness, plastic industry

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยอิสระเฉพาะบุคคลในครั้งนี้ สามารถดำเนินจนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้จาก รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลซึ่งได้ให้ความรู้การชี้แนะ แนวทางการศึกษา ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องในงานตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ ในการวิจัย งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่าง สูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

วรัทยา ไชยทองกูร



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.5 นิยามคำศัพท์	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์การทำงานร่วมกันเป็นทีม	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก	23
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบการทำงานในองค์กร	25
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	26
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีวิจัย	39
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล	43
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	44
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	47
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานร่วมกันเป็นทีม	50
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก	53
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการทำงานในองค์กร	55
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	57
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	64
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	68
5.3 ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	76
ประวัติผู้เขียน	82
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในวิชาการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลเพศ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	49
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลอายุ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	49
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลสถานภาพ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	50
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลระดับการศึกษา ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	50
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลรายได้ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	51
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลระยะเวลาในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	51
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการในการทำงานเป็นทีมด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน	52
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการในการทำงานเป็นทีมด้านการระดมความคิด	53
ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการในการทำงานเป็นทีมด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน	54
ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ด้านทิศทางในการติดต่อสื่อสาร	55
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ด้านประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสาร	56
ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการในระบบการทำงานในองค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร	57
ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการในระบบการทำงานในองค์กรด้านระบบในองค์กร	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผล ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	59
ตารางที่ 4.15: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ใน การทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผล ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ใน การทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผล ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามอายุ	61
ตารางที่ 4.17: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ใน การทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผล ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ	61
ตารางที่ 4.18: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ใน การทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผล ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา	62
ตารางที่ 4.19: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ใน การทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผล ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามรายได้	62
ตารางที่ 4.20: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ใน การทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผล ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาทำงาน	63
ตารางที่ 4.21: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลใน การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการด้วยวิธีวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณ(Multiple Regression Analysis)	63
ตารางที่ 4.22: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	64
ตารางที่ 4.23: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรระบบการทำงานในองค์กรกับ ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	65

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิด

หน้า

8



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

อุตสาหกรรมพลาสติกไทยในปัจจุบัน มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง สวนกระแสกับสภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ถุงพลาสติกสำหรับการส่งออก ชิ้นส่วนพลาสติก ถุงพลาสติก พลาสติกคอมพาวด์ และแผ่นพลาสติก (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2559) ปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้อุตสาหกรรมพลาสติกไทยสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าและสามารถผลักดันให้เป็นศูนย์กลางพลาสติกอาเซียนตามเป้าหมายของสภาอุตสาหกรรมได้ คือ ทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงานทุกคนในองค์กร หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ก็จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวต่อไปได้อย่างรวดเร็ว แต่หากพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความรู้ความสามารถ ขาดทักษะในการการทำงาน ก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบและโครงสร้างองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่องค์กร และเพื่อให้องค์กรสามารถคงอยู่ในตลาดที่มีการแข่งขันอย่างเข้มข้นอย่างเช่นในปัจจุบันได้

ปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหลายประการ ผู้ทำวิจัยเลือกปัจจัย ด้านข้อมูลส่วนบุคคล ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกและด้านระบบการทำงานในองค์กรเพื่อทำการวิจัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการคาดการณ์ว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ

ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้ โรงงานโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการเป็นกรณีศึกษา และจะดำเนินการสำรวจกับพนักงานในระดับปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการในประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ปัญหาด้านข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาทำงานในองค์กร จากปัญหาดังกล่าวได้มีแนวคิดของ พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) กล่าวถึง ปัจจัยส่วนบุคคลว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน อีกทั้งยังมีงานวิจัยของมณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2539) อ้างอิงเรื่องความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ และสถานภาพ

2. ปัญหาด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและความไว้วางใจกัน การระดมความคิด การปฏิบัติงานร่วมกัน จากปัญหาดังกล่าวได้มีแนวคิดของ ปองปรัชญ์ ปือราแง (2554) กล่าวไว้ว่า ในปัจจุบันมีองค์กรจำนวนมากที่มีการปรับปรุงโครงสร้างและระบบการ

ทำงานใหม่ โดยนำการทำงานแบบทีมเข้ามาใช้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้กับองค์กรและเพื่อให้ผลผลิตที่ดีขึ้น แต่การทำงานเป็นทีมจะบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรนั้น ทีมควรจะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานอย่างเพียงพอก็จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งจะสามารถนำทีมไปสู่ความสำเร็จได้ในที่สุด อีกทั้งยังมีงานวิจัยของสุธาสิณี อาภาศิริกุล (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

3. ปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ซึ่งประกอบด้วย ทิศทางในการติดต่อสื่อสาร ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีของ Roger (1976) กล่าวว่า ทุกองค์กรมีการสื่อสารที่ทุกคนใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติงาน จึงกล่าวได้ว่า ถ้าเอาการสื่อสารออกจากองค์กร ก็จะไม่สามารถทำงานได้ ดังนั้น การสื่อสารจึงเปรียบเสมือนเส้นโลหิตเลี้ยงชีวิตองค์กร อีกทั้งยังมีงานวิจัยของศรีสนันท์ อนุจรพันธุ์และกิตพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2555) ได้ร่วมกันทำวิจัยในหัวข้อพฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน

4. ปัญหาด้านระบบการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างขององค์กร ระบบงานในองค์กร จากปัญหาดังกล่าวได้มีแนวคิดของ เซอร์ ไพรพริณโรจน์ (2536) ได้เสนอแนวความคิดว่าการจัดโครงสร้างขององค์กรมีหลายแบบ ซึ่งแต่ละแบบก็มีข้อดีข้อเสียในตัวของมันเอง ฉะนั้น การที่ผู้บริหารจะวางแผนในการจัดโครงสร้างนั้น อาจจะต้องพิจารณาจากหลายๆ ปัจจัยด้วยกัน อีกทั้งยังมีงานวิจัยของขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2558) ได้ทำการวิจัยในหัวข้อ ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

5. ปัญหาด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีของ (Gibson and Others 1988) ได้ให้ความเห็นว่า วิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการพยายามสร้างประสิทธิผลของการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในองค์กร คือ การใช้แนวความคิดพื้นฐานในทฤษฎีระบบเข้ามาเป็นเครื่องมืออธิบายแนวความคิดเรื่องประสิทธิผล อีกทั้งยังมีงานวิจัยของ กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งศึกษาในปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านธุรกิจสีลม

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึง สามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การวิจัยเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการโดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาทำงานในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลการทำงานร่วมกันเป็นทีม ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและความไว้วางใจกัน การระดมความคิด การปฏิบัติงานร่วมกัน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ประกอบด้วย ทิศทางในการติดต่อสื่อสาร ประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ

1.2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลระบบการทำงานในองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างขององค์กร ระบบงานในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล 5 ตอน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการทำงานร่วมกันเป็นทีม ข้อมูลการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ข้อมูลระบบการทำงานในองค์กร และข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติกจังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากเป็นสถานที่ขนาดใหญ่และมีการดำเนินงานที่ครบวงจร

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนไม่จำกัด ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับ

ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากโรงงานทั้ง 2 แห่ง แบ่งออกเป็นโรงงานเก่า 200 คนและโรงงานใหม่ 200 คน เพื่อทำการเปรียบเทียบและจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วันที่ 22 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน
2. วันที่ 29 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 1.1 ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน
- 1.2 ข้อมูลการทำงานร่วมกันเป็นทีม ประกอบด้วย วัตถุประสงค์และความไว้วางใจกัน การระดมความคิด การปฏิบัติงานร่วมกัน
- 1.3 ติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ประกอบด้วย ทิศทางในการติดต่อสื่อสาร ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างแผนก
- 1.4 ข้อมูลระบบการทำงานในองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างขององค์กร ระบบงานในองค์กร

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

ข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ

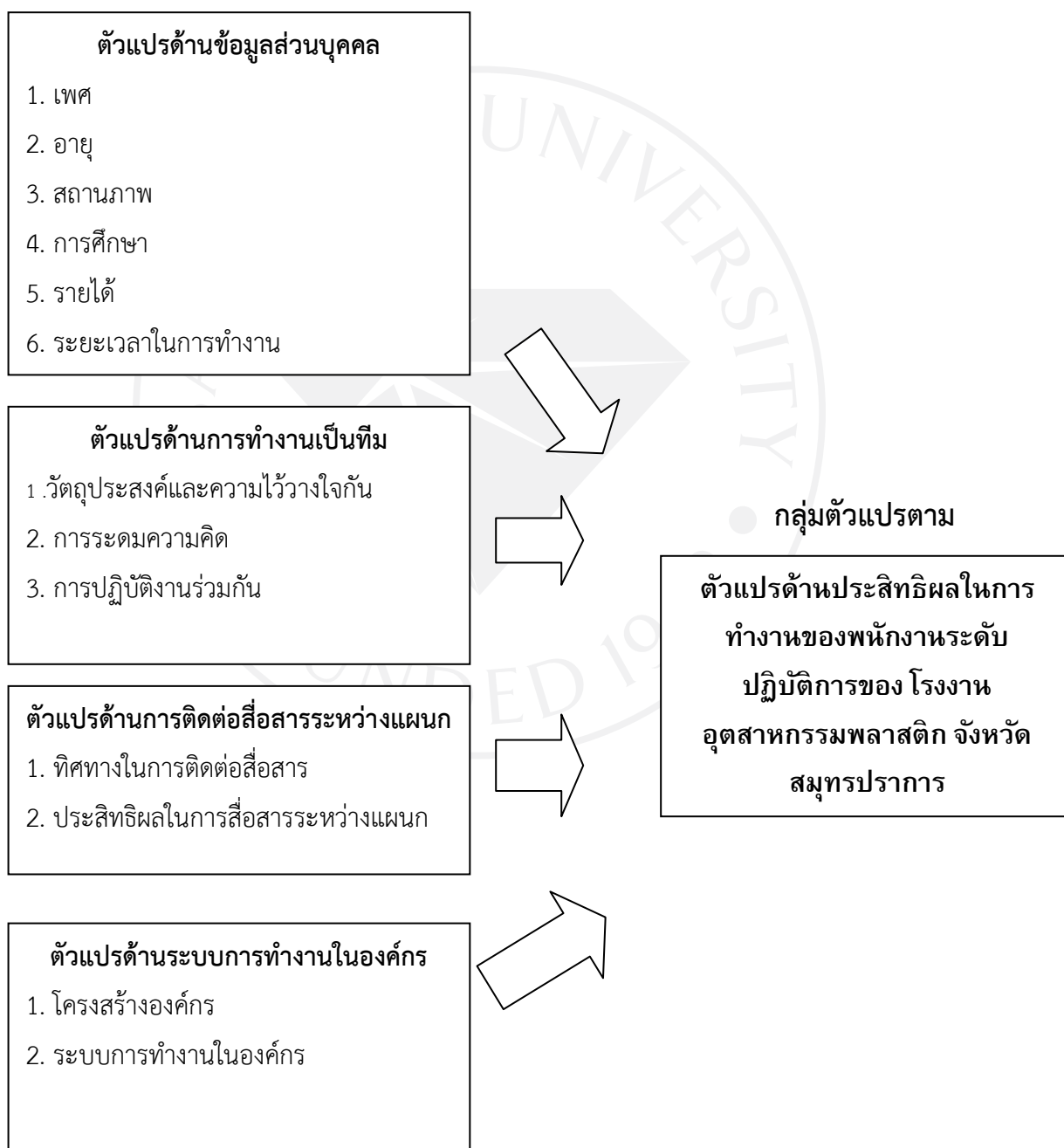
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 4 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ กลุ่มปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน กลุ่มที่สอง คือ กลุ่มการทำงานร่วมกันเป็นทีม ประกอบด้วย วัตถุประสงค์และความไว้วางใจกัน การระดมความคิด การปฏิบัติงานร่วมกัน กลุ่มที่สาม คือ กลุ่มติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ประกอบด้วย ทิศทางในการติดต่อสื่อสาร ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างแผนก และกลุ่มที่สี่ คือ กลุ่มระบบการทำงานในองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างขององค์กร ระบบงานในองค์กร และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกและระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ

ตัวแปรอิสระ



1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1. ความแตกต่างด้านปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน
2. อิทธิพลด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ประกอบด้วย วัตถุประสงค์และความไว้วางใจกัน การระดมความคิด การปฏิบัติงานร่วมกัน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ
3. อิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ประกอบด้วย ทิศทางในการติดต่อสื่อสาร ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างแผนก ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ
4. อิทธิพลด้านระบบการทำงานในองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างขององค์กร ระบบงานในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ

การทดสอบสมมุติฐานทั้ง 4 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 4 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานทั้ง 4 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และ ระยะเวลาทำงานในองค์กร

1.6.2 การทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิก โดยมีเป้าหมายเพื่อที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน กลุ่มบุคคลในทีมเป็นผู้ที่ร่วมทำงานด้วยกันได้ดี และมีความรู้สึกที่อยากจะทำงานนั้น สามารถสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและความไว้วางใจกัน ด้านการระดมความคิด ด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน

1.6.2.1 ความไว้วางใจ หมายถึง การเชื่อถือ เชื่อมมั่น และยอมรับในความสามารถในเพื่อนร่วมทีม ทำให้ทุกคนในทีมพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม และมีความสุขที่จะทำงานเป็นทีมอย่างเต็มใจ

1.6.2.2 การระดมความคิด หมายถึง การระดมความคิดจากทุกๆ มุมมอง โดยไม่มีการตัดสินถูกผิด ของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อหาทางเลือกในการตัดสินใจ ความคิดใหม่และใช้ในการการวางแผน

1.6.2.3 การปฏิบัติงานร่วมกัน หมายถึง กระบวนการทำงานร่วมกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

1.6.3 การสื่อสารต่อสื่อสารระหว่างแผนก หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร เกิดขึ้นโดยการถ่ายทอดสารจากแผนกหนึ่งไปยังแผนกหนึ่งเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

1.6.4 ระบบการทำงานภายในองค์กร หมายถึง โครงสร้างในการทำงานในองค์กร

1.6.5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จจากการปฏิบัติงานภายในองค์กร สามารถทำให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด

1.6.6 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง บุคคลที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เชิงวิชาการ เชิงนโยบาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก
2. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิผลในการทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติกด้าน คุณสมบัติส่วนบุคคล การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ระบบการทำงาน ของผู้พนักงานระดับปฏิบัติการ
3. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการเป็นตัวอย่างเพื่อพัฒนาในแง่มุมอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ด้านระบบการทำงานในองค์กร



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ อธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของการดำเนินการโรงงานอุตสาหกรรม
 - 2.1.2 ความสำคัญของการใช้กรณีศึกษา
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นทีม
 - 2.3.1 ด้านวัตถุประสงค์และความไว้วางใจกัน
 - 2.3.2 ด้านการระดมความคิด
 - 2.3.3 ด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก
 - 2.4.1 ด้านทิศทางในการติดต่อสื่อสาร
 - 2.4.2 ด้านประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างแผนก
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบการทำงานในองค์กร ได้แก่
 - 2.5.1 ด้านโครงสร้างขององค์กร
 - 2.5.2 ด้านระบบงานในองค์กร
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียด ดังนี้

2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของการดำเนินการโรงงานอุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมพลาสติกของประเทศไทยในปัจจุบัน มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือได้ว่าสวนกระแสกับภาวะเศรษฐกิจในปีที่ผ่านมา เห็นได้จากภาพรวมอุตสาหกรรมพลาสติกไทยในปี 2016 ได้มีการเติบโตเชิงมูลค่าประมาณร้อยละ 3 หรือประมาณ 571,000 ล้านบาท โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ถุงพลาสติกสำหรับการส่งออก เช่น ชิ้นส่วนพลาสติก ถุงพลาสติก พลาสติกคอมพาวด์ และแผ่นพลาสติก มียอดการส่งออกสู่ตลาดต่างประเทศทั้งประเทศจีนและไต้หวัน รวมทั้งบรรจุภัณฑ์พลาสติก มีการส่งออกเพิ่มขึ้นจากประเทศญี่ปุ่นและสิงคโปร์ (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2559)

นอกจากปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้อุตสาหกรรมพลาสติกไทยสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้นั้น ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่องค์กร และเพื่อให้องค์กรสามารถคงอยู่ในการแข่งขันที่เข้มข้นอย่างในปัจจุบันได้ โดยทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงานทุกคนในองค์กรล้วนเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าองค์กรที่ประสบผลสำเร็จได้ เกิดขึ้นจากประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะ ก็จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวต่อไปได้อย่างรวดเร็ว แต่หากพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความรู้ความสามารถ ขาดทักษะในการทำงาน ก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้

2.1.2 ความสำคัญของการใช้กรณีศึกษา

โรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ ก่อตั้งเมื่อปี 2520 ทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาท ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการพิมพ์บรรจุภัณฑ์พลาสติก ปัจจุบันมีพนักงาน 739 คน แบ่งเป็น 2 โรงงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของนักวิชาการที่ได้กล่าวถึงลักษณะประชากรศาสตร์ไว้ดังนี้

ปรมะ สตะเวทิน (2533) ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน ซึ่งเพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคม เป็นตัวกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ ความแตกต่างกันในด้านอายุ ส่งผลให้เรื่องของความคิดและพฤติกรรมต่างกันคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยมและระมัดระวังในการใช้ความคิด เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน

3. การศึกษา ความแตกต่างในด้านระดับการศึกษา ส่งผลให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ใช้ความรู้ในการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ได้ดีกว่า

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคม ของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

กรณีการ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลในการปฏิบัติงานจะแตกต่างกันออกไป ดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไป เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่โสด นอกจากนี้ยังมี

ความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนเพิ่งเริ่มทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นทีม

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2540, หน้า 57) เสนอว่า “ทีมงานประกอบด้วยสมาชิกตั้งแต่สองคน ขึ้นไป สมาชิกเหล่านี้ร่วมมือกันทำกิจกรรมการทำงานเพื่อที่จะบรรลุความสำเร็จของภารกิจร่วม”

Katzenbach และ Smith (1993, p. 45) ให้ความหมายของทีมว่า “เป็นกลุ่มบุคคลกลุ่มเล็กๆ ที่มีทักษะที่เกื้อกูลกันและมีความผูกพันกันในวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายการทำงานร่วมกัน และแสวงหาวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการทำงานนั้น”

Parker (1990, p. 16) กล่าวว่า ทีมคือ “กลุ่มของบุคคลที่มีความสัมพันธ์แบบพึ่งพาซึ่งกันและกันสูง ซึ่งจะดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยทีมจะมีเป้าหมายร่วมกันและยอมรับว่าวิธีเดียวที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ก็คือการทำงานร่วมกันเป็นทีม”

Robin (1974) กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ทฤษฎีการระบุนเหตุของพฤติกรรม อธิบายว่าการรับรู้พฤติกรรมนั้นจะต้องอาศัยสาเหตุ 2 อย่าง คือ สาเหตุที่มาจากส่วนบุคคล และสาเหตุที่มาจากเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อม โดยทั้งสองสาเหตุนี้จะอยู่ในลักษณะความสัมพันธ์แบบเพิ่มหรือลด บวกหรือลบ กล่าวคือ ถ้ากระทำการใดด้วยความต้องการของตน บุคคลจะทำได้ง่ายขึ้น เมื่อเงื่อนไขสิ่งแวดล้อมอำนวยให้แต่จะยากขึ้นเมื่อสิ่งแวดล้อมเป็นตัวขัดขวาง สำหรับสาเหตุที่มาจากส่วนบุคคล ถูกแยกออกเป็น 2 สาเหตุย่อย คือ สาเหตุที่เป็นแรงจูงใจให้พยายามทำ (Trying) และที่เป็นความสามารถ (Ability) สาเหตุย่อยทั้งสองส่วนนี้จะสัมพันธ์กันในลักษณะที่ว่าบุคคลจะไม่มีพฤติกรรมใดๆ ถ้าบุคคลนั้นขาดแรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการจะทำหรือขาดความสามารถที่จะทำได้

สุนันทา เลานันทน์, 2540 กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมจะต้องเริ่มต้นด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ ของสมาชิก เพื่อจะได้เห็นภาพรวมในอนาคตขององค์กรไปพร้อมๆ กับผู้บริหาร โดยการส่งเสริมให้สมาชิกได้เข้ารับฟัง การแสดงความคิดเห็นหรืออภิปราย เพื่อเป็นการแนะนำ ให้คำปรึกษา และช่วยเหลือกัน ทำให้สมาชิกตั้งใจฟังการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่นอย่างตั้งใจ และรับฟังสนใจในเรื่องที่สมาชิกต้องการให้รับรู้ ถ้าการแสดงความคิดเห็นนั้นไม่ได้บั่นทอนความรู้สึกของสมาชิก

ผู้อื่นให้ดูเหมือนกับถูกตำหนิ การแสดงความคิดเห็นที่ติยอมนำไปสู่ความเป็นปึกแผ่นของทีมงานได้ในที่สุด

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2549) ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมไว้ว่า เป็นการที่บุคคล ตั้งแต่ 2 คนเป็นต้นไป ที่มีความหลากหลายสาขากันในหลายๆ ด้าน หรือมีทักษะการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งเป็นทักษะที่ค่อยเติมแต่งเติมซึ่งกันและกัน ขึ้นมารวมตัวกันเพื่อทำงานหรือกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งในองค์กรเดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อตั้งศักยภาพที่มีของแต่ละบุคคล ออกมาดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อนำสู่เป้าหมายสูงสุดของทีมได้ โดยสมาชิกทุกคนในทีมต่างใช้ความสามารถประสบการณ์และทักษะเพื่อช่วยกันทำงาน มีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้และสามารถรับมือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551, หน้า 10) ได้กล่าวว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มคนที่ต้องมาทำงานร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน และเป็นการรวมกันต้องอาศัยความเข้าใจความผูกพัน ความร่วมมือของสมาชิก เพื่อให้สมาชิกแต่ละคนจะสามารถทำงานร่วมกัน จนประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้ สอดคล้องกับสิ่งที่ สมิต สัจฉกร (2551, หน้า 15-17) ได้กล่าวว่า ทีมงาน หมายถึง การรวมกลุ่มกันโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน ซึ่งกลุ่มมีความแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ โดยจะต้องพัฒนาระบบ และแบ่งงานกันทำตามหน้าที่ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ทีมงานคือบุคคลหลายคนร่วมทำงานตามวัตถุประสงค์เดียวกัน และเป็นไปตามที่ สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552, หน้า 226) ได้ให้ความหมาย ทีมงาน คือ กลุ่ม แต่เป็นกลุ่มของคนที่มีคุณลักษณะ ดังนี้

1. สมาชิกมีการผูกพันต่อเป้าหมาย และภารกิจขององค์กรอย่างเต็มที่ มีจิตวิญญาณเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
2. มีการเชื่อมโยงและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. สมาชิกมีความรับผิดชอบต่อกันและร่วมกัน
4. สมาชิกมีการไว้วางใจกัน และมีวัฒนธรรมเป็นแบบร่วมมือกัน เน้นความเป็นทีม ร่วมกันทำงานอย่างแท้จริง
5. สมาชิกมีส่วนร่วมในการเป็นผู้นำกลุ่ม หรือมีการนำทีมในลักษณะร่วมกัน สมาชิกจึงมีความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น

6. การทำงานเป็นทีมจะบรรลุผลมากกว่าวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และมีผลงานร่วมเป็นหนึ่งเดียวกัน

นอกจากนี้ การดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ทุกคนในองค์กรต้องมีความรู้สึกถึงความเป็นทีมของตนเองกับสมาชิกคนอื่น ๆ และร่วมกันปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้

ประคอง สุคนธจิตต์ (2549, หน้า 3-4) ได้กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมไว้ว่า บุคคลในองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ต้องสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของการทำงานเป็นทีม และต้องสามารถพัฒนาการทำงานเป็นทีมได้อย่างถูกต้อง ซึ่งแนวคิดที่สำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

1. องค์กรทุก ๆ ประเภทที่ประสบความสำเร็จ สมาชิกขององค์กรต้องทำงานด้วยกันอย่างมีความสุข โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันอย่างชัดเจน
2. โดยธรรมชาติของมนุษย์เป็นสัตว์สังคม มีความต้องการที่จะอยู่ร่วมกันไม่อยากจะอยู่โดดเดี่ยว จึงเป็นพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม
3. วัฒนธรรมดั้งเดิมของคนไทยชอบช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงมีประเพณีลงแขก แต่ปัจจุบันวัฒนธรรมกำลังเปลี่ยนแปลงไปและมีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม
4. การทำงานเป็นทีมจะต้องได้รับความสนใจอย่างจริงจังจากผู้บริหาร และจะต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอ โดยการพัฒนาบุคลากรในลักษณะต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การจัดระบบงานที่พึ่งพากัน เป็นต้น
5. สิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำงานเป็นทีมคือ ความรัก ความคุ้นเคย และถูกหล่อหลอมให้อยู่ด้วยกันให้ได้ในองค์กรเดียวกัน ซึ่งจะต้องทำให้เกิดความพร้อมที่จะช่วยเหลือกัน

อำนาจ มีสมทรัพย์ (2553) ได้สรุป การรวมกลุ่มเป็นหมู่คณะ มีสาเหตุมาจาก (1) การมีเป้าหมายร่วมกัน (common goal) (2) ความใกล้เคียงทางกายภาพ (physical proximity) (3) ความมั่นคง (security) (4) ความรักและความผูกพัน (affiliation) (5) ความต้องการที่จะนับถือตนเอง (self-esteem) (6) การมีอำนาจ (power) (7) สถานภาพ (status) (8) การมีผลประโยชน์ร่วมกัน (common interest) (9) ความต้องการพื้นฐานร่วมกัน (common need) โดยการรวมกลุ่มจะมี

ลักษณะพื้นฐานดังนี้ คือ (1) มีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล (2) มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน (3) มีโครงสร้างของกลุ่ม (4) สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน สอดคล้องกับสิ่งที่ สุริพร พึ่งพุทธคุณ (2549, หน้า 4-5) ได้กล่าวถึง ทีมไว้ว่ามนุษย์ต้องอยู่รวมกันเป็นทีม คำว่า ทีม (team) เป็นที่มาของความสำเร็จมากมายที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ สำหรับในโลกธุรกิจแล้ว ทีมได้กลายเป็นสิ่งที่แสนจะธรรมดา หรือเหมือนกับเป็นเรื่องของแพชชั่นจนทำให้คนส่วนหนึ่งเข้าใจผิดไปว่า การทำงานเป็นทีมเป็นเพียงวิธีเดียวที่สามารถจะใช้จัดการปัญหาหรือโอกาสที่เกิดขึ้นได้ แต่นั่นเป็นเพียงความเข้าใจที่ผิด การทำงานเป็นทีมมันไม่ใช่เรื่องใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นมาไม่นานและหายไป และเป็นไปตามที่ สมิต สัจฉกร (2551, หน้า 15-17) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม คือการพัฒนาการทำงาน โดยต้องการความสามารถและความตั้งใจของผู้นำทีมงานอย่างจริงจัง โดยจะพิจารณาถึงสิ่งต่าง ๆ ในหลายด้านเป็นองค์ประกอบของทีมงาน

ดังนั้น ความหมายของการทำงานเป็นทีม กล่าวสรุปคือ การทำงานร่วมกันของสมาชิกในทีม โดยมีการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ร่วมกัน การทำงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน มีการสื่อสารเพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสังคมไทยในปัจจุบันได้ตื่นตัว และให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีมมากขึ้น การที่มีความรู้ ทักษะ และความคิดที่หลากหลายของบุคคลในการทำงานจะช่วยให้ทีมงานมีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างสรรค์ผลงานด้วยความคิดใหม่ ๆ และนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน สมาชิกต้องทำงานร่วมกัน โดยใช้ความสนิทสนม จนเกิดความผูกพัน ไว้วางใจกันและช่วยเหลือกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

รูปแบบของการทำงานเป็นทีม นั้น อาจกล่าวได้ว่า ทีมเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับทีมไว้ ดังนี้

สุรตติกาล ผูกเกสร (2552) ได้สรุปไว้เกี่ยวกับ ทีมงานอาจตั้งขึ้นเป็นการชั่วคราว หรือ อาจอยู่เป็นการถาวรก็ได้ โดยทั่วไปงานสามารถแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1. ทีมงานทำหน้าที่เดียวกัน (functional team) ทีมรูปแบบนี้จะมีผู้บังคับบัญชาเป็นหัวหน้า ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสมาชิกของทีม การตัดสินใจเป็นหน้าที่ของผู้นำ โดยมีความสัมพันธ์ภายในทีมอย่างง่ายและชัดเจน ซึ่งภารกิจของทีมมักจะเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงกิจกรรมในงานหรือเป็นการแก้ปัญหาภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น หรือเรียกได้ว่าเป็นทีมงานแก้ปัญหา (problem solving team) ซึ่งมักจะใช้เวลาอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งเพื่อทำการปรึกษาหารือ หรือที่รู้จักกันดีในนามของทีมงานวงจรคุณภาพ (quality circle) นั่นเอง

2. ทีมงานข้ามหน้าที่ (cross-functional) ทีมรูปแบบนี้ประกอบด้วยสมาชิกที่มีความเชี่ยวชาญจากหลายสาขาหรือหลายหน่วยงานมาทำงานร่วมกันภายใต้เป้าหมายเดียวกัน อาจเป็นหน่วยเฉพาะกิจ ซึ่งเมื่องานบรรลุแล้วทีมอาจมีการสลายตัวก็ได้

3. ทีมงานบริหารตัวเอง (self-managed team) หรือทีมงานกำกับตัวเอง (self-directed team) เป็นทีมงานที่ดำเนินการโดยไม่มีผู้จัดการควบคุม ต้องร่วมรับผิดชอบงานตั้งแต่ต้นจนจบ ได้แก่ การวางแผน จัดตารางงาน ควบคุมงาน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจทุกอย่างรวมถึงการประเมินผลร่วมกัน

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552, หน้า 226-227) ได้แบ่งประเภทของทีมงานออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ทีมงานเพื่อการแก้ปัญหา (problem-solving team) จะตั้งขึ้นเพื่อมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงาน แต่โดยปกติกลุ่มพวกนี้จะไม่มีความชำนาญที่จะนำแนวคิดที่เสนอนั้นไปปฏิบัติ

2. ทีมงานบริหารตนเอง (self-managed team) ทีมงานจะมีความเป็นอิสระได้รับอำนาจสามารถเลือกสมาชิกและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของงานได้ เช่น กำหนดตารางการทำงาน กำหนดการหมุนเวียนงานของสมาชิก เลือกผู้นำทีมซึ่งอาจจะเป็นการหมุนเวียนกันไป สั่งวัตถุดิบ กำหนดงบประมาณของงานและของตน และกำหนดเป้าหมายที่จะทำ

3. ทีมข้ามสายงาน (cross-functional team) ทีมงานที่เป็นคนในระดับเดียวกัน แต่มาจากหลายสายงาน หรือหน่วยงาน เช่น คณะทำงาน หรือคณะกรรมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ที่ประกอบไปด้วยบุคลากรจากสายงานวิจัยและพัฒนา ฝ่ายการตลาด ฝ่ายวิศวกรรม และฝ่ายบัญชีต้นทุน เป็นต้น ทีมงานแบบนี้จะมีเป้าหมายเพื่อรวบรวมและแลกเปลี่ยนแนวคิด สร้างแนวคิดใหม่ ๆ แก้ไขปัญหา และ ประสานกิจกรรม งานที่ซับซ้อน

4. ทีมงานเสมือนจริง (virtual teams) ทีมงานที่ใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร และระบบงานคอมพิวเตอร์ช่วยในการเชื่อมโยงสมาชิกกลุ่มที่อยู่ห่างไกลกันเข้าไว้ด้วยกัน

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปเกี่ยวกับรูปแบบของการทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ดังนี้ (1) ทีมเพื่อแก้ปัญหา เพื่อมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงาน มีการประชุมร่วมกันเพื่อวางแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหา(2) ทีมบริหารตนเอง คือ ทีมที่มีความเป็นอิสระในการทำงาน ไม่มีผู้บังคับบัญชาในการทำงาน (3) ทีมข้ามหน้าที่ คือ สมาชิกที่มีความ

เชี่ยวชาญจากหลากหลายสาขาหรือหลายหน่วยงานมาทำงานร่วมกันภายใต้เป้าหมายเดียวกัน (4) ทีมงานเสมือนจริง คือ ทีมงานที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและสร้างความเข้าใจภายในทีม ทั้งนี้ที่มีการตั้งรูปแบบต่าง ๆ ของทีมงานขึ้นมาก็เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งการทำงานเป็นทีมนี้ผู้บริหารต้องทำการประเมินว่างานใดควรทำคนเดียว และงานประเภทใดที่ต้องใช้ความร่วมมือของทีม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการการบริหารงานขององค์กร

หลักการทำงานเป็นทีม

วิภาส ทองสุทธิ (2552, หน้า 251-253) กล่าวถึงหลักการทำงานเป็นทีมควรประกอบด้วย ดังนี้

1. บุคคล (individual) การทำงานในระดับบุคคลจะประกอบไปด้วย

1.1 แรงจูงใจ จะเป็นแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ซึ่งสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข แรงจูงใจเป็นภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า เรียกว่า แรงจูงใจ (motivation) ก่อให้เกิดความต้องการอันนำไปสู่แรงขับภายใน (internal drive) ที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ต้องการตรงตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติตามกิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าหมาย ซึ่งการจูงใจอาจมีทั้งการจูงใจทางลบ คือการลงโทษเพื่อให้เปลี่ยนพฤติกรรมและการจูงใจทางบวกคือการให้สิ่งตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

1.2 ทักษะในการทำงาน คือ ความสามารถใช้ความชำนาญการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง ทักษะในการทำงานคือการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยทักษะความชำนาญหลาย ๆ อย่าง เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ นอกจากความรู้ความสามารถในงานแล้วยังต้องมีความสามารถในการประสานกับบุคคลอื่นในทีมและการแก้ไขปัญหาเฉพาะด้านได้อีกด้วย

1.3 การมีส่วนร่วมของสมาชิกในทีม การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าเป็นการแสดงออกทางวาจาหรือท่าทางที่เป็นไปอย่างมีคุณภาพ ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งการแสดงออกไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการแสดงออกทางวาจาเท่านั้น แต่ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและอภิปรายอย่างกว้างขวาง ในการที่จะแสดงออกตามสถานการณ์ต่าง ๆ หรือในที่ประชุมปรึกษาหารือของสมาชิก

2. งาน (task) รายละเอียดของงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม คือ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ การที่สมาชิกของทีมงานทราบและกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน จะทำให้ได้

แนวทางปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร ทั้งนี้สมาชิกในทีมงานมีบทบาทสำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนร่วมกัน

3. ทีมงาน (team) ทักษะต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันในการสร้างทีมงานมีทั้งทักษะบุคคลและทักษะของกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย

3.1 ภาวะผู้นำ การที่ผู้นำขององค์กรใช้วิธีที่แตกต่างกันตามสถานการณ์ในการดำเนินงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่สนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาร่วมมือกันสร้างประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่การงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.2 การสื่อสาร กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารและความเข้าใจระหว่างบุคคลภายในและนอกองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นกระบวนการที่บุคคลพยายามจะมีส่วนร่วมในความหมายหรือเป็นกระบวนการส่งข้อมูลจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง เป็นวิถีทางที่จะเข้าถึงบุคคลอื่นโดยการสื่อสารทางความคิด ทศนคติ ความรู้สึก และค่านิยม โดยจุดประสงค์ของการสื่อสารก็เพื่อให้ผู้รับมีความเข้าใจข่าวสารที่ส่งออกไป และเมื่อมีการสื่อสารประสิทธิภาพก็จะเกิดขึ้น หากต้องการให้การสื่อสารประสบความสำเร็จสูงต้องให้การสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับมา

3.3 การตัดสินใจ จะเป็นการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ที่จะสามารถตอบสนองเป้าหมายและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพจะนำไปสู่ผลสำเร็จของงาน

3.4 การประชุมของทีมงาน การประชุมเป็นกิจกรรมที่พบเห็นทั่วไปในการทำงาน เพื่อสมาชิกได้นำเรื่องเกี่ยวกับงานเข้ามาปรึกษาหารือกัน และต้องการให้มีความเข้าใจตรงกัน ซึ่ง สมิต สัชฌุกร (2551, หน้า 14) กล่าวว่า การประชุมเป็นการร่วมกันคิดอย่างมีวัตถุประสงค์และระเบียบวิธีการ ณ สถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ตามเวลาที่กำหนด ซึ่งประโยชน์ที่ได้จะเกิดขึ้นกับการทำงานร่วมกันเป็นทีม

4. องค์กร (organization) ในการพัฒนาทีมงานจำเป็นต้องปรับปรุงเรื่องต่าง ๆ ขององค์กรได้แก่

4.1 วัฒนธรรมองค์กร คือ แบบแผนความคิด ความรู้สึกที่สมาชิกได้รับการกำหนดร่วมกัน เพื่อเป็นบรรทัดฐานให้สมาชิกประพฤติและสืบทอดไปสู่สมาชิกขององค์กรให้การทำงานมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น วัฒนธรรมยังมีผลต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพขององค์กร กล่าวคือเป็นค่านิยม ความเชื่อและพฤติกรรมร่วมของกลุ่ม แต่เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสั่งสมให้เกิดขึ้นและ

พิสูจน์จนเป็นที่ยอมรับร่วมกันแล้วว่าสามารถแก้ไขปัญหาหน่วยงานได้ เป็นสิ่งที่สมาชิกเรียนรู้จากการติดต่อสัมพันธ์กันและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้เข้ากับกลุ่ม

4.2 บรรยากาศในการทำงาน ถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญยิ่ง บรรยากาศที่ไม่เป็นทางการ การทำงานที่เรียบง่าย อบอุ่น เป็นกันเอง สมาชิกทุกคนให้เกียรติกัน พร้อมเพรียงกันทำงาน จะนำไปสู่ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ การทำงานไม่ว่าองค์กรใด ๆ ก็ตาม ย่อมมีอุปสรรคปัญหาเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ปัญหาของการทำงานเป็นทีมบางครั้งเกิดขึ้นจากการขาดภาวะผู้นำในทีมงานและผู้ร่วมทีมซึ่ง

สมิต สัชฌุกร (2551, หน้า 16-17)ได้ให้มุมมองของปัญหา โดยสรุปเป็นประเด็นสำคัญหลัก ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ความแตกต่างระหว่างบุคลิก (personality differences) ความแตกต่างระหว่างบุคคล อาจเป็นปัญหาที่สำคัญต่อการประสานงานและการทำงานร่วมกันได้ เพราะเราแต่ละคนอาจจะมีอคติ (bias) ต่อบุคคลอื่น ซึ่งมีคุณลักษณะหรือบุคลิกภาพที่แตกต่างหรือทำให้เราไม่ชอบใจ ทำให้เราไม่อยากจะติดต่อสื่อสาร หรือทำงานด้วย

2. การมีส่วนร่วมในงานอย่างไม่เท่าเทียม (unequal contributions) จะมีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันและความสามัคคีของทีม ผู้บริหารก็ต้องยอมรับว่าไม่มีความเสมอภาคอย่างแท้จริงในสังคม ดังนั้นถึงสมาชิกแต่ละคนจะมีส่วนร่วมทำงานไม่เท่ากันหรือมีความสามารถไม่เท่ากัน แต่เขาก็ควรจะแสดงความตั้งใจและเต็มใจในการเป็นสมาชิก ซึ่งเราอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้าทีมที่จะต้องกำหนด และจัดสรรความรับผิดชอบของสมาชิกอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

3. การขาดความรู้สึกมีส่วนร่วม (no sense of belonging) ทีมองค์กรต่าง ๆ อาจจะไม่ได้เกิดขึ้นจาก สมาชิกที่ทำงานร่วมกันนานพอที่จะรู้จักกัน และมีความเคารพซึ่งกันและกันมากนัก โดยสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความจำเป็นที่จะต้องทำงานร่วมกันตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร ทำให้สมาชิกขาดความผูกพันและความรู้สึกเป็นเจ้าของทีม จึงไม่ทุ่มเทและมุ่งมั่นในการทำงานให้กับทีมอย่างเต็มที่

4. ความล้มเหลวในการประเมิน (failure of evaluation) เพื่อความก้าวหน้าและความสำเร็จของทีม ผู้ประเมินจะต้องมีความสามารถในการติดตาม ตรวจสอบรายละเอียด และได้รับ

ข้อมูลจากการทำงานเพื่อกำหนดปัญหาและแนวทางแก้ไขในอนาคต ซึ่งจะอาศัยความสามารถในการตั้งคำถามให้ตรงประเด็น และค้นหาข้อมูลได้อย่างเจาะลึก โดยเฉพาะกับหัวหน้าทีม

5. อำนาจของผู้นำ (power of the leader) อาจเกิดขึ้นจากการยอมรับของสมาชิก หรือการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ ผู้นำจะใช้อำนาจของตนในการผลักดันทีมงานให้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ โดยเขาจะต้องรู้จักจังหวะในการใช้พระเดชพระคุณให้เหมาะสม มิเช่นนั้นจะสร้างปัญหาการไม่ยอมรับ และขาดความเชื่อถือในตัวผู้นำ

6. การขาดแคลนทางเลือก (to be of alternative) ทีมงานที่มีสมาชิกน้อยเกินไป หรือทีมงานที่มีเอกภาพสูง อาจจะมีข้อมูลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจจำกัด ดังนั้น เมื่อสมาชิกในทีมต่างรู้สึกพอใจกับแผนงานที่มีอยู่ และต้องการดำเนินงานให้เสร็จตามแผนโดยเร็ว ทำให้ไม่สนใจข้อมูลอื่น ๆ และมองข้ามทางเลือกที่เป็นไปได้อื่น ๆ ทำให้การปฏิบัติงานอาจจะไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง หรือไม่ได้รับผลตอบแทนที่สูงที่สุด

7. การปิดบัง (concealment) ทีมงานมักประสบความล้มเหลว หากสมาชิกไม่มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นระหว่างกันอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา โดยสมาชิกจะเก็บงำข้อมูลสำคัญ และไม่ยอมเปิดเผยรายละเอียดเต็มที่แก่ทีมงาน ทำให้กลุ่มตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลเพียงบางส่วนเท่านั้น

8. ขาดการวินิจฉัยทีมงาน (short of teamwork diagnosis) ในทางปฏิบัติ ทีมงานส่วนใหญ่ต่างมุ่งปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของตน โดยละเลยการวิเคราะห์และตรวจสอบตนเอง ทำให้ปัญหาต่าง ๆ ค่อย ๆ ก่อตัวและขยายตัวลุกลามขึ้นอย่างช้า ๆ เมื่อทีมงานเริ่มรู้ตัวว่ามีปัญหาก็อาจจะสายเกินไป

9. ขาดการกระจายข่าวสารระดับล่าง (lack of spreading news to lower level) นอกจากการเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแล้ว การสื่อสารภายในทีมและกับสิ่งแวดล้อม จะมีความสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของทีม

ดวงพร จันทศรี (2555) ได้สรุปไว้เกี่ยวกับ อุปสรรคของการทำงานเป็นทีม มีดังนี้

1. ขาดการตกลงกันตั้งแต่เริ่มต้น ขาดการพูดกัน ไม่แจ้งเป้าหมายของงาน
2. มีการปกปิดข้อมูลผิดพลาดที่ผ่านมา สมาชิกหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญปัญหาและร่วมกันวิเคราะห์ปัญหา
3. ไม่ได้ใช้วิธีการประชุมหารือ เป็นเครื่องกระตุ้นเพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้สึกผูกพัน

4. ขาดการวางแผนงานและเวลาในการทำงานที่เหมาะสม
5. ไม่มีการแบ่งความรับผิดชอบ เพื่อให้สมาชิกได้รับบทบาทที่ชัดเจน
6. ขาดการประเมินผลการทำงานของทีม ตารางตรวจติดตามประเมินผล

ดังนั้นการเรียนรู้ที่จะยอมรับและทำงานร่วมกัน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์ของสมาชิกใหม่จะช่วยขจัดปัญหาความไม่เข้าใจ ความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันได้ ซึ่งสมาชิกในทีมทุกคนจะมีลักษณะเฉพาะของตน ทั้งกายภาพและบุคลิกภาพเป็นส่วนประกอบสำคัญในการทำงานร่วมกัน ความสัมพันธ์ในทีม การรู้จักคุ้นเคย และความเชื่อใจ ก็เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน และประสานงานระหว่างกันอย่างสร้างสรรค์ ดังนั้นผู้นำต้องแน่ใจว่าการปรับปรุงระบบการทำงานจะส่งเสริมให้เข้ากับการทำงานและความต้องการของบุคคล ซึ่งจะเห็นได้ว่า ทุกกระบวนการของการทำงานเป็นทีมจะเน้นความเข้าใจด้วยการสื่อสารระหว่างบุคคลในทีมงาน

ปัญหาดังกล่าวข้างต้นเป็นอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นปัญหาทางด้านตัวบุคคล ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากปัญหาในด้านตัวบุคคลแล้วยังอาจมีอุปสรรคจากปัญหาด้านปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ปัญหาทางโครงสร้างขององค์กรที่สลับซับซ้อน บรรยากาศในการทำงานไม่เอื้ออำนวย เช่น ขาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร เช่น ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความผูกพันความจงรักภักดีต่อองค์กร ขาดการประสานงานระบบการสื่อสารที่บกพร่องรวมทั้งการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ซึ่งคุณสมบัติของผู้นำที่มีประสิทธิภาพประการหนึ่ง คือ การสร้างทีมงานให้ทำภารกิจต่างๆ อย่งได้ผลงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างทีมงาน และการบริหารงานอันนำไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าในปัจจุบันการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคที่มีการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจสูง และมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและชีวิตความเป็นอยู่อย่างมากมายซึ่งทำให้การทำงานมีความยุ่งยากและซับซ้อน องค์กรจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนา หรืออาจต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพทางด้านสังคมปัจจุบัน ดังนั้นการทำงานเป็นทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการพัฒนาการศักยภาพในการทำงานให้สูงขึ้น การกระจายความรับผิดชอบและอำนาจสั่งการให้การทำงานเบ็ดเสร็จในทีมงานทั้งระดับการจัดการชั้นสูง ผู้บริหาร ลงไปจนถึงการจัดการระดับล่าง และผู้ปฏิบัติงานเป็นการสร้างความรู้สึกว่าได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ถึงแม้ว่าการร่วมกลุ่มกันของบุคคลนั้นมาจากเหตุผลที่แตกต่างกัน แต่การทำให้กลุ่มได้รับความพอใจทางด้านจิตวิทยาและสังคม คือ การยอมรับและให้การสนับสนุนในทาง

สังคม ช่วยลดความหวาดกลัว และลดความขัดแย้ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ช่วยทำให้สมาชิกของกลุ่มหรือทีมช่วยกันทำให้ผลงานมีความหมายสำหรับองค์กร

2.3.1 ด้านวัตถุประสงค์และความไว้วางใจกัน

ทองไบ สุตซารี (2543) ให้ความหมายของทีมว่า เป็นลักษณะร่วมของความรู้สึก 3 ประการ คือ ประการแรก ทีมงานจะต้องก้าวเดินไปอย่างมีทิศทาง โดยสมาชิกจะต้องมีความรู้สึกแห่งการมีทิศทางร่วมกัน ประการที่สอง สมาชิกทุกคนจะต้องมีความรู้สึกร่วมของการเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยต้องเพาะ บ่มให้เกิดขึ้นในทุกอณูขององค์กรด้วย ประการที่สาม สมาชิกทุกคนจะต้องมีความรู้สึกร่วมของการเป็นปีกแผ่น โดยทีมจะสร้างสรรค์บรรยากาศในการทำงานที่จะทำให้สมาชิกแต่ละคนสร้างคุณค่าให้กับการทำงานที่มีลักษณะเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ทีมงานหมายถึงกลุ่มบุคคลที่มีเป้าหมายร่วมกัน มีความร่วมมือร่วมใจ และ รับผิดชอบในการแสวงหาวิธีการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

2.3.2 ด้านการระดมความคิด

Osbond (1983) ได้กำหนดจุดเน้นของการระดมสมองไว้ 4 ประการ ได้แก่ เน้นให้มีการแสดงความคิดออกมา (Expressiveness) เน้นการไม่ประเมินความคิดในขณะที่กำลังระดมสมอง (Non – evaluative) เน้นปริมาณของความคิด (Quantity) เน้นการสร้างความคิด (Building)

2.3.3 ด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน

ดร.สุภัททา ปิณฑะแพทย์ อธิบายไว้ว่า เมื่อบุคคลมีการรวมตัวกันจึงเรียกการรวมตัวนั้นว่า กลุ่ม ซึ่งการรวมตัวกันจะเป็นความสัมพันธ์อาจทำให้เกิดการพึ่งพาหรือเกี่ยวพันกันอยู่ในระบบสังคม เช่น ในชุมชน หรือในองค์กรจึงเกิดการสร้างกลุ่มขึ้น และเมื่อมีการพึ่งพากันจุดมุ่งหมายก็คือต้องการให้ งานของตนประสบความสำเร็จ ดังนั้นหัวใจของทีม คือ การมีข้อผูกมัดร่วมกันทำให้กลายเป็นพลังในการทำงานแบบร่วมมือกัน ไม่ใช่การทำงานแบบต่างคนต่างทำเพื่อประโยชน์ของตนเท่านั้น แต่เป็นการร่วมแรงร่วมใจกันทำในงานที่คนเดียวทำไม่ได้หรือบรรลุความสำเร็จได้ยาก

พรพิมล เขาสมบุญ (2543, หน้า 137) กล่าวว่า ตัวอย่างของการทำงานเป็นทีมที่ชัดเจน ได้แก่ การเล่นกีฬา เช่น ทีมฟุตบอล ทีมบาสเกตบอล ทีมเชียร์ลีดเดอร์ เป็นต้น ดังนั้นสิ่งที่ทำให้ทีมแตกต่างจากกลุ่ม คือ ความสามารถที่จะนำงานไปสู่ความสำเร็จได้มากกว่า โดยการนำความรู้และทักษะมาบูรณาการเข้าด้วยกัน ซึ่งคำว่าทีมเป็นการร่วมมือกันทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมีความ

ปรองดองและราบรื่นนำมาสู่ความสำเร็จ แม้ว่าการรวมตัวกันของบุคคลเป็นกลุ่มจะทำเพื่อจุดมุ่งหมายในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเหมือนกัน

Katzenbach & Smith (1986) อธิบายว่า ทีมเป็นการรวมตัวของบุคคลที่มีทักษะประกอบกันได้อย่างสมบูรณ์ โดยมีการตกลงจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีเป้าหมายปฏิบัติการตามแนวทางที่ก้าวร่วมกัน ด้วยความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน จากนั้นได้อธิบายเพิ่มเติมว่า จำนวนบุคคลที่พอเหมาะของทีมควรเป็นกลุ่มเล็กๆ ถ้าจำนวนนั้นเหมาะสมกับงานและสามารถนำทักษะของสมาชิกทีมที่หลากหลายมาประสานพลังรวมกัน จะทำให้ทีมสามารถกำหนดเป้าหมายปฏิบัติการอย่างมีแนวทางร่วมกันได้

Clark (2005) ให้ข้อพิจารณาในด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของสมาชิกทีมไว้ว่า สมาชิกในทีม ที่แสดงตนอย่างชัดเจนว่าเป็นสมาชิกในทีม จะต้องมีส่วนร่วม และพันธกิจร่วมกัน เพื่อแสดงออกของทีมงานถึงความผูกพันเชื่อมโยงกันในทีมด้วยจิตและวิญญาณที่บุคคลในทีมรู้สึกได้ โดยแต่ละคนจะเปิดช่องทางการสื่อสารทำให้ทีมได้ขยายความคิดให้กันและกัน อย่างจริงจัง มีการรับฟังในสิ่งที่สำคัญ ความคิดที่แตกต่างมีคุณค่าและวิธีการบริหารความขัดแย้งที่ดีก่อให้เกิดผลดีกับทีมงาน ซึ่งลักษณะงานดังกล่าว ทำให้สมาชิกแต่ละคนกระตือรือร้นในการทำงาน รู้สึกภาคภูมิใจในที่ได้เป็นสมาชิกของทีม มีความมุ่งมั่นในงาน เพื่อให้มีผลผลิตในระดับที่ทีมพึงพอใจร่วมกัน

เนื่องจากการทำงานเป็นทีมมีความเชื่อมโยงผูกพันของงานและความสัมพันธ์ต่อกันในทีมงาน ดังนั้นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม เช่น การไม่ยอมรับกัน การนิ่งดูตายโดยปล่อยให้สมาชิกแต่ละคนทำงาน การไม่ชอบพอกัน การขัดผลประโยชน์ หรืออาจได้รับผลประโยชน์ไม่เท่าเทียมกัน การมีความคิดเห็นไม่ตรงกันหรือมีทัศนคติที่แตกต่างกัน และการแข่งขันกันในการทำงานมากเกินไป

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก

2.4.1 ความหมายการติดต่อสื่อสาร

มัลลิกา ต้นสอน (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสาร คือการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข่าวสารตรงกัน สอดคล้องกับ Wehrich & Koontz (1993) ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสาร คือการเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสาร จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ด้วยข้อมูล que ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ และสอดคล้องกับ Bellow, Gilson & Odiorne (1962) ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสาร คือการแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์

หรือข่าวสาร เพื่อที่จะให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจความหมายอย่าง ตรงกัน และสามารถเข้าใจ หน่วยงานอื่นได้

จากแนวคิดที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคล สองฝ่าย คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อเกิด การรับรู้และความเข้าใจในข่าวสารที่ตรงกัน

2.4.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

Zaramba (2003, p.5) กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรว่า “การสื่อสารในองค์กรเป็น องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถรับทราบ กิจกรรมต่างๆ” สอดคล้องกับ Chester (1968) ได้นิยามว่า การติดต่อสื่อสารเป็น สื่อกลางเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและอาจช่วย ให้สามารถปฏิบัติงาน ได้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้

เสนาะ ตีแยว (2542) ได้แบ่งระดับของการสื่อสารออกเป็น 6 ระดับ เรียงตามลำดับ ได้แก่ (1) การสื่อสารระดับตัวเอง (Intrapersonal Communication) (2) การสื่อสารระดับบุคคล (Interpersonal Communication) (3) การสื่อสารระดับกลุ่มย่อย (4) การสื่อสารระดับเทคโนโลยี เป็นเทคโนโลยีทางการสื่อสารต่างๆ (5) การสื่อสารระดับชุมชน (Public Communication) และ (6) การสื่อสารระดับมวลชน (Mass Communication)

2.4.3 ด้านทิศทางในการติดต่อสื่อสาร

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549) ให้แนวคิดเรื่องทิศทางของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย (1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการบอกเป้าหมาย การมอบหมายงาน การ สั่งงาน เป็นต้น (2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสาร จากพนักงานไปยังผู้บริหาร (3) การติดต่อสื่อสารในแนวนอน (Lateral หรือ Horizontal Communication) และ (4) การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) คือ การ สื่อสาร ข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำปรึกษา (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line)

เสนาะ ตีแยว (2542) มองว่าการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตและสังคม เพื่อช่วยประสาน ส่วนต่างๆ โดยการแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจและพฤติกรรมร่วมกันทั้งองค์กร สถาบัน

ต่างๆ ก็ได้ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือเช่นเดียวกัน โดยมีความสำคัญในทุกสถานการณ์ และมีหน้าที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) จัดหาข้อมูลเพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น (2) ใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเป้าหมายของธุรกิจ และ (3) สร้างความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร

2.4.4 ด้านประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างแผนก

การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร (improving organizational communication) สามารถทำได้หลายวิธีสรุปได้ดังนี้ (Szilagyi & Wakkace, 1990)

1. การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (follow-up and feed back)
2. การใช้การสื่อสารหลายวิธี (parallel channels and repetition)
3. ระยะเวลา (timing)
4. ให้ความสนใจกับภาษา (attention to language)
5. ศูนย์กลางข้อมูล (information communication and information centers)
6. การให้รู้เท่าที่จำเป็น (the exception principle and the need to know)
7. การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร (communication etiquette)
8. การฟังอย่างตั้งใจ (listen actively)

กล่าวโดยสรุป การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร สามารถทำได้โดยการติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ การใช้การสื่อสารหลายวิธี ระยะเวลา ให้ความสนใจกับภาษา ศูนย์กลางข้อมูล การให้รู้เท่าที่จำเป็น การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร และการฟังอย่างตั้งใจ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบการทำงานในองค์กร

2.5.1 ด้านโครงสร้างขององค์กร

Armstrong (1994) อธิบายว่า ทีมที่มีประสิทธิผลมีลักษณะโครงสร้าง ภาวะผู้นำและวิธีการดำเนินงานที่สัมพันธ์โดยตรงกับเป้าหมายของภาระงาน ทีมที่มีประสิทธิผลต้องมีความยึดมั่นผูกพันกับภาระงานของกลุ่ม และผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในการสร้างผลการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย นอกจากนี้ ทีมต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนและสมาชิกในทีมต้องรู้สึกทำงานของทีมมีความสำคัญทั้งต่อตัวเขาและต่อองค์กร สอดคล้องกับ ไอลดา รังสิยานนท์ (2556) อธิบายว่า โครงสร้างองค์กรที่ได้รับการจัดไว้ดีย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่อความสำคัญที่ส่งผลให้การควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ สามารถวางแผนงานได้เป็นอย่างดี เชื่อมต่อจากนโยบายขององค์กรลงไปสู่ระดับปฏิบัติการได้เป็น

อย่างดีเยี่ยม ซึ่งสามารถทำได้โดยการจัดโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจนั้น อาจทำการส่งต่อหน้าที่โดยมอบอำนาจและความรับผิดชอบ (Assignment of Authority and Responsibility) หมายถึง การส่งต่อหน้าที่อำนาจให้กับผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการควรจะต้องมีการกำหนดอย่างชัดเจน

2.5.2 ด้านระบบงานในองค์กร

จิมห์ระพีร์ พุ่มสงวน (2556) กล่าวว่า การควบคุมระบบการทำงานภายใน คือ กระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดร่วมกันโดย ผู้บริหารตลอดจนพนักงานขององค์กรทุกระดับชั้น ว่าวิธีการหรือการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้จะทำให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ ระบบการควบคุมการทำงานภายใน ประกอบด้วยนโยบายและวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นในองค์กร เพื่อให้ความมั่นใจว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย จากปัจจัย ได้แก่ ด้านการดำเนินงาน (Operation) ด้านการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting) ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายและข้อบังคับ (Compliance with Application Laws and Regulations)

การจัดให้มีระบบการควบคุมภายในเพื่อวัตถุประสงค์หลายประการที่สัมพันธ์กัน โดยมีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมของการควบคุม (2) ความซื่อสัตย์และจริยธรรม (3) ความสามารถเชิงแข่งขัน (4) คณะกรรมการบริษัทหรือคณะกรรมการตรวจสอบ และ (5) ปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

Parker (1990, p. 31-36) ได้เสนอคุณลักษณะ 12 ประการของทีมที่มีประสิทธิผลไว้อย่างครอบคลุมทั้งในด้านบริบทของงาน บริบทขององค์กร บริบทที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ (Clear Sense of Purpose) ทีมต้องทราบถึงเหตุผลของการมีภารกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร และต้องทราบว่าสิ่งใดบ้างที่ต้องทำให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สมาชิกในทีมต้องสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การสร้างวิสัยทัศน์ เป็นการคาดการณ์ถึงภาพในอนาคตขององค์กร โดยต้องมาจากการระดมสมอง ปราศจากการสกัดกั้นทางความคิด ต้องไม่มีรูปแบบที่ตายตัว และต้องเกิดจากกระบวนการคิดที่สร้างสรรค์ สมาชิกในทีมมีบทบาทสำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนร่วมกัน โดยต้องเร่งเร้าให้ทีมกำหนดภาพอนาคต สร้างพันธกิจและวัตถุประสงค์และหมั่น ทบทวนเป็นระยะๆ กำหนดแผนงานและภารกิจที่ทีมต้องทำทำให้สมาชิกเกิด

ความมั่นใจว่า ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของทีม มิใช่จากบุคคลใด บุคคลหนึ่ง ให้สมาชิกรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญขององค์กร และผลักดันให้ทีมมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

2. บรรยากาศการทำงานที่ไม่เป็นทางการ (Informal Climate) มีบรรยากาศการทำงานที่ผ่อนคลายและเป็นกันเอง ไม่มีสัญญาณของความเบื่อหน่ายและความกดดันในการทำงาน สมาชิกทีมมีความสุข สนุกกับการทำงานร่วมกับสมาชิกอื่น แต่ละคนตั้งตารอคอยที่จะมาพบปะพูดคุยกัน ทีมหลีกเลี่ยงหลุมพรางของบรรยากาศที่เป็นทางการ เช่น กฎการใช้เสียงข้างมากที่เข้มงวด การยกมือลงคะแนนเสียง โดยไม่มีการพิจารณาประเด็นปัญหาก่อน บรรยากาศทางบวกทำให้สมาชิก อยากรสร้างผลงานแก่ทีมมากขึ้น สมาชิกจะมาก่อนเวลานัดหมายในการประชุม เพื่อมาพบปะพูดคุยกันก่อน ภายหลังจากการประชุมก็ยังคงอยู่ปรึกษาหารือกันต่ออีกระยะเวลาหนึ่ง สมาชิกทีมสามารถสร้างบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการได้โดยเสนอให้มีการจัดทรัพยากรที่จำเป็นแก่ทีม โดยไม่ต้องคอยให้มีการร้องขออย่างเป็นทางการ มีความเต็มใจที่จะแสดงความชื่นชมยินดีร่วมกับสมาชิกในทีม เมื่อทีมประสบความสำเร็จ ช่วยให้สมาชิกในทีมรู้จักกันมากขึ้นและสร้างความเป็นกันเองระหว่างสมาชิก เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและความเป็นกันเอง และใช้อารมณ์ขันและการอภิปรายเข้าแทรกในเวลาที่บรรยากาศการทำงานเกิดความตึงเครียด

3. การมีส่วนร่วม (Participation) สมาชิกในทีมต้องมีส่วนร่วมในการอภิปรายในกลุ่มและในการดำเนินกิจกรรมของทีม แต่ละคนมีส่วนร่วมตามบทบาทที่แตกต่างกันภายในทีม ซึ่งแนวคิดของการมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมอย่างมีพลัง (Weighted-Participation) ได้แก่การให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ การสรุปประเด็นสำคัญ การกระตุ้นให้การประชุมในทีมดำเนินไปอย่างไม่ติดขัด การมีส่วนร่วมไม่เพียงจำกัดแค่การอภิปรายหรือแสดงความคิดเห็น ยังรวมถึงการใช้ภาษาท่าทาง เช่น การพยัก หนำรับ การแสดงท่าทีสนใจในสิ่งที่สมาชิกกล่าวถึง การจดบันทึก การจัดเตรียมเอกสารและ รายงาน การประชุม การเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ สมาชิกทีมสามารถปรับปรุงการมีส่วนร่วมให้มีประสิทธิภาพได้ โดยจำกัดการมีส่วนร่วมให้อยู่ในเรื่องที่พิจารณาเท่านั้น เข้าแทรกแซงเมื่อการมีส่วนร่วม นั้นไม่เกี่ยวข้องกับงานหรือเป้าหมายของทีม กระตุ้นให้สมาชิกที่ไม่ได้แสดงความคิดเห็นได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและอภิปราย สมาชิกต้องกล้าพูดกล้าแสดงออก แม้ว่ามุมมองของตนจะแตกต่างกับสมาชิกส่วนใหญ่ในทีม

4. การรับฟังซึ่งกันและกัน (Listening) หลักสำคัญของการรับฟังที่ดีคือ ต้องมีความสามารถในการตั้งใจฟังและไตร่ตรองในสิ่งที่สมาชิกพูด ทักษะนี้มี ความสำคัญต่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจภายในทีม และมีทักษะการฟังเชิงรุก คือ ใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึก เพื่อยืนยันความ

เข้าใจ ในสิ่งที่สมาชิกต้องการจะสื่อและต้องแสดงให้เห็นให้ผู้พูดทราบว่า ผู้ฟังมีความใส่ใจในข้อมูลข่าวสารที่ผู้พูดสื่อออกมา สมาชิกในทีมสามารถสนับสนุนให้เกิดค่านิยมในการฟังที่มีประสิทธิภาพโดยการชะลอการวิพากษ์วิจารณ์จนกว่าจะได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ มีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้และยอมรับความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกับเป้าหมายและพันธกิจของทีม รวมทั้งยอมรับมุมมองที่แตกต่างของสมาชิกในทีม

5. ความไม่เห็นด้วยทางบวก (Civilized Disagreement) ความไม่เห็นด้วยทางบวกเป็นถ้อยคำที่ให้ความรู้สึกที่รุนแรงน้อยกว่าความขัดแย้ง ซึ่งความขัดแย้งเป็นการสื่อความหมายถึงพฤติกรรมในเชิงลบ ความไม่เห็นด้วยเป็นปรากฏการณ์ธรรมดาที่เกิดขึ้นเนื่องจากพลวัตรภายในองค์กร ทีมที่มีประสิทธิผลจะสร้างบรรยากาศการทำงานที่สมาชิกมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น แม้ความคิดเห็นนั้นจะแตกต่างจากสมาชิกคนอื่น สมาชิกต้องมีทักษะในการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นต่างๆ ต้องยอมรับความแตกต่างและมองว่าความแตกต่างด้านความคิดเห็นนั้นสามารถสร้างจุดแข็งให้ทีมงาน ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดการประสานความคิดร่วมกันในที่สุด

6. ความเห็นพ้องกัน (Consensus) ความเห็นพ้องกันเป็นจุดเด่นของทีมที่มีประสิทธิผล อันเป็นเทคนิคในการหาทางออกของการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ วิธีการหาความเห็นพ้องกันต้องไม่ใช่วิธีการออกคะแนนเสียง (Vote) เนื่องจากการออกคะแนนเสียงจะทำให้เกิดการแบ่งฝ่ายออกเป็นฝ่ายแพ้และชนะ การเห็นพ้องกันไม่จำเป็นต้องเกิดจากการที่สมาชิกทุกคนยอมรับในเรื่องนั้นอย่างเอกฉันท์ สมาชิกบางคนอาจไม่เห็นด้วยกับข้อสรุปสุดท้ายแต่ก็ยอมรับและเต็มใจที่จะดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของทีม การแสวงหาความเห็นพ้องต้องกันจะง่ายขึ้นถ้าสมาชิกทีมงานเน้นเหตุผลและข้อมูลในการตัดสินใจ ไม่สนับสนุนการใช้วิธีลงคะแนนเสียง มีการสรุปและทดสอบทางเลือกของการตัดสินใจเป็นระยะๆ และเต็มใจปฏิบัติตามความเห็นพ้องของทีมแม้จะไม่เห็นด้วยก็ตาม

7. การสื่อสารที่เปิดเผย (Open Communication) ความไว้วางใจกัน นำไปสู่การสื่อสารที่เปิดเผย สมาชิกต้องมีความมั่นใจว่าเขาสามารถแสดงออกได้โดยปราศจากความกลัวและความอาย เมื่อทีมมีการพัฒนาที่สูงขึ้น สมาชิกจะเริ่มเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ความไว้วางใจก็จะสูงขึ้น ส่งผลให้สมาชิกสามารถแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่างกัน ด้วยความจริงใจและ รับรู้และเข้าใจสัญลักษณ์ทางภาษากาย ที่บ่งบอกถึงความอึดอัดใจและการปิดบังซ่อนเร้นความรู้สึก และสนับสนุนให้สมาชิกอื่นแสดงออก เช่นเดียวกับตน

8. บทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจน (Clear Roles and Work Assignments) สมาชิกแต่ละคนในทีมมีงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการตามที่ระบุไว้ในคำพรรณนาตาม

ลักษณะงาน แต่บทบาทจะรวมถึงความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่องานของตน และความคาดหวังของสมาชิกผู้อื่นที่มีต่องานของตนเองด้วย ดังนั้นทีมต้องทำให้งานพึ่งพาซึ่งกันและกัน โดยการให้ทีมกำหนดมาตรฐานของคุณภาพการทำงานไว้สูง โดยให้มั่นใจว่ามีการกระจายการมอบหมายงานให้แก่สมาชิกอย่างเสมอภาค และมีการอภิปรายบทบาทที่คาดหวังของสมาชิกแต่ละคนอย่างเปิดเผย

9. ภาวะผู้นำร่วม (Shared Leadership) สมาชิกภายในทีมทุกคนต้องแสดงภาวะผู้นำร่วม แม้ว่าผู้นำที่เป็นทางการมีอำนาจความรับผิดชอบที่ได้มาจากการแต่งตั้ง แต่สมาชิกทุกคนต้องหมุนเวียนกันแสดงบทบาทในการเป็นผู้นำด้วย โดยการริเริ่มโดยเสนอแนะวิธีการทำงาน วิเคราะห์ปัญหาของทีมและเสนอแนะแนวทางแก้ไข ในความคิดเห็นเรื่องต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสรุปความคิดเห็นของสมาชิกและเสนอผลสรุปของการตัดสินใจ ที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ หากสมาชิกมีความคิดเห็นที่ แตกต่างกัน พยายามให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสื่อสาร อย่างเปิดเผย โดยการทดสอบความเห็นพ้องกัน เมื่อกลุ่มเริ่มได้ข้อสรุป สมาชิกทุกคนจะต้องให้การสนับสนุนโดยให้ความเป็นมิตร ยกย่องและสนใจในการ ปฏิบัติงานของผู้อื่นด้วย

10. ความสัมพันธ์กับภายนอก (External Relations) ทีมต้องตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้อุปถัมภ์จากภายนอกทีมซึ่งมีบทบาทสำคัญในการจัดหาแหล่งทรัพยากรและให้ข้อมูลป้อนกลับที่เป็นประโยชน์แก่ทีม เพื่อการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสายงานให้สมบูรณ์ โดยการให้เกียรติและแสดงความนับถือสมาชิกจากฝ่ายต่างๆ ที่ช่วยเหลืองานของทีม อาจมีการแจ้งและให้ข้อมูลแก่สมาชิกภายนอกทีมให้ทราบถึงกิจกรรมต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความร่วมมือระหว่างทีม และสนับสนุนการให้ข้อมูลป้อนกลับที่จริงใจและเปิดเผยจากลูกค้า ผู้ใช้บริการ และผู้ให้ความช่วยเหลือแก่ทีม

11. รูปแบบการทำงานที่หลากหลาย (Style Diversity) ทีมงานที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะประกอบด้วยสมาชิกที่มีรูปแบบการทำงานและความสามารถที่แตกต่างกัน ได้แก่สมาชิกที่มุ่งการทำงานเป็นหลัก สมาชิกที่มุ่งเป้าหมายเป็นหลัก สมาชิกที่มุ่งกระบวนการเป็นหลัก และสมาชิกที่มุ่งแสวงหาวิธีการทำงานเป็นหลัก ความหลากหลายเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งแก่ทีมงาน

12. การประเมินผลตนเอง (Self-Assessment) ทีมต้องมีการตรวจสอบตนเองเป็นระยะๆ ว่าผลของการปฏิบัติงานของทีมอยู่ในระดับใดและมีสิ่งใดบ้างที่รบกวนหรือเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิผลของทีม การประเมินตนเองอาจอยู่ในรูปที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยทีมต้องถามว่า อะไรคือจุดแข็งและจุดอ่อนของทีม และจะมีวิธีการอย่างไรในการเพิ่มประสิทธิผลการทำงาน วิธีการประเมินผลตนเองของทีม ได้แก่ การใช้แบบฟอร์มประเมินผลตนเอง เมื่อเสร็จสิ้นประชุม ทีมช่วยกัน

ประเมินผลตนเองโดยอภิปรายในแต่ละหัวข้อให้ชัดเจน โดยมีผู้ช่วยเหลือจากภายนอกมาสัมภาษณ์ สมาชิกทีมและสรุปผลการประเมินให้

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายใน องค์กรและการมุ่งใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน 2) อิทธิพลของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและการสื่อสารแบบแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร 3) อิทธิพลของการมุ่งใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยมุ่งใจและปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติกา ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส และด้านอายุงาน และ พบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านระดับการศึกษา มีจำนวน 3 คู่ คือ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีและระดับการศึกษาปริญญาตรีส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านรายได้ต่อเดือน มีจำนวน 3 คู่ คือ รายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือน 10,001 - 25,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการททำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือน 25,001- 40,000 บาท

สุธาสนี อาภาศิริกุล (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน ลักษณะการทำงานเป็นทีม 5 ด้าน ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิผลทีมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

อนุวัฒน์ สมบูรณ์เจริญชัย (2557) ได้ทำการศึกษาการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศการทำงาน และการทำงานเป็นทีมที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารในการทำงานโดยรวม บรรยากาศในการทำงานโดยรวม และการทำงานเป็นทีมโดยรวม มีความพึงพอใจมาก แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีระดับแรงจูงใจมาก พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมต่างกัน อิทธิพลของปัจจัยการติดต่อสื่อสารในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงาน แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันใน ระดับปานกลาง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2558) ได้ศึกษาเรื่องระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ(ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน และพบว่าทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย และระบบการทำงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งศึกษาในปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบ แนวนอน มี

อิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการสนใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัย ค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นภาพร เทพรักษา (2557) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชน 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์ ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนประกอบด้วย ความความเป็นผู้นำ, การวางแผนงานและการจัดการ, ความคิดเชิงวิเคราะห์, การตัดสินใจ, การสื่อสาร, การสอนงานและการ พัฒนางาน และการพัฒนาพนักงาน จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-33 ปี มีการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับสมรรถนะในการบริหารจัดการด้าน ความเป็นผู้นำ, การวางแผนงานและการจัดการ, การสอนงานและการพัฒนางาน และการพัฒนา พนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ศักรินทร์ เกสรเทียน (2557) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับ ประสิทธิภาพในการทำงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการค้ำมนุษย์ มี วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับการดำเนินงานองค์การแห่งการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจกอง บังคับการปราบปรามการค้ำมนุษย์ 2) เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มของ ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการค้ำมนุษย์ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ แห่งการเรียนรู้กับประสิทธิภาพในการทำงาน แบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปราม การค้ำมนุษย์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากข้าราชการตำรวจกองบังคับการ ปราบปรามการค้ำมนุษย์จำนวน 205 นาย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. การดำเนินงานองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านพล วัตรการเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิก และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพในการทำงานแบบกลุ่มในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเข้าใจในการทำงานแบบกลุ่มเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มหรือทีมงาน และด้านทักษะในการทำงานแบบกลุ่ม

3. การดำเนินงานองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านพลวัตของการเรียนรู้ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์การ ด้านการจัดการความรู้ และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการค้ำมนุษย์

นพภัสสร โกลสินทรจิตต์ (2548) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน ทุกด้าน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดกลยุทธ์ ภาวะผู้นำ การตัดสินใจหรือการวินิจฉัยสั่งการ การเสริมสร้างบรรยากาศที่ดี การมีส่วนร่วมของสมาชิก การผูกมัดตนเองของสมาชิก การสร้างความไว้วางใจ การติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์แบบ ทักษะในการทำงานเป็นทีม การแก้ไขความขัดแย้ง อำนาจอิสระของทีมงาน การพัฒนาสมาชิกทีมงาน และการประเมินตนเอง อยู่ในระดับมาก

สิรินาถ จันทรคณา (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด ซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ขนาดของทีม และระดับตำแหน่งงาน ปัจจัยจิตวิทยา ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำระดับตำแหน่งงาน 3-8 บริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด ที่มีคุณสมบัติและได้รับการแต่งตั้งเป็นสมาชิกทีม จำนวน 153 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) พนักงานบริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ขนาดของทีม และระดับตำแหน่งงานต่างกันจะมีความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน (2) พนักงานบริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด ที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน และ (3) ปัจจัยด้านจิตวิทยาในด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและเป้าหมายการบริหาร และด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ทรงวุฒิ ทาระสา (2549) ศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 พบว่า สภาพการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีเป้าหมายเดียวกัน รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมและการสื่อสารอย่างเปิดเผย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีปฏิสัมพันธ์ ผลการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการทำงานเป็นทีม จำแนกตามขนาดของโรงเรียน โดยภาพรวมพบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกัน โรงเรียนขนาดเล็กมีค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนขนาดใหญ่

มาลัยภรณ์ บุตรดี (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู: ศึกษาเฉพาะกรณีครูของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาวิธีการติดต่อสื่อสารและระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี (2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี จำนวน 165 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 284 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามวิธีการติดต่อสื่อสาร และแบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8444 และ 0.9595 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรีมีการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และใช้วิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจาในระดับมาก ส่วนวิธีการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร และวิธีการติดต่อสื่อสารทางเทคโนโลยี ใช้สื่อสารระดับปานกลาง (2) ครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรีมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิก ด้านบทบาทและด้านกระบวนการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง (3) ครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรีที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนครูที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน และ (4) วิธีการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรีทั้งรายด้านและโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พัฒนา คดีพิศาล (2553) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เวิลด์พลาซ จำกัด และ บริษัทในเครือ จากผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานมีความคิดเห็นต่อ

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ การกำหนดบทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วมของสมาชิก และภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก ส่วนการติดต่อสื่อสาร และการประชุมปรึกษาหารือ อยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) พนักงานมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ควรมีการชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และสร้างบรรยากาศในการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและทันเหตุการณ์และการสื่อสารจากหัวหน้างานไปยังผู้ปฏิบัติต้องมีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ ควรกำหนดให้ชัดเจน มีการอธิบายขั้นตอนการทำงาน และขอบเขตหน้าที่ให้ทราบอย่างทั่วถึง ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก ควรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นร่วมรับผิดชอบในการตัดสินใจ และมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ด้านการประชุมปรึกษาหารือ ควรเพิ่มโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมประชุม และควรมีการนำข้อสรุปจากการประชุมปรึกษาหารือมาแก้ไขปัญหา

สุวรรณ วิไลวัลย์ (2554) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของทีมงาน ของหัวหน้าส่วนบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานของทีมงานของหัวหน้าส่วน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของทีมงานของหัวหน้าส่วนบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากหัวหน้าระดับส่วนของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ เขตหลักสี่ จำนวน 146 คน ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าส่วนของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาโท และดำรงตำแหน่งระดับหัวหน้าส่วนมาเป็นระยะเวลา 6-10 ปี ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้าส่วนมีอิทธิพลทางบวกต่อภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ การบริหารความขัดแย้งและประสิทธิผลการดำเนินงานของทีมงาน ภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ของหัวหน้าส่วนมีอิทธิพลทางบวกต่อการบริหารความขัดแย้ง และประสิทธิผลการดำเนินงานของทีมงานและการบริหารความขัดแย้งของหัวหน้าส่วนงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของทีมงาน

มนัสนันท์ สุริยะนาการณ์ (2556) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม จากผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากร กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมมุ่งธำรงรักษา ด้านพฤติกรรมมุ่งงาน และด้านพฤติกรรมมุ่งตนเอง อยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม

พบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรมที่สำคัญ มี ดังนี้ ด้านพฤติกรรมมุ่งงาน ควรกำหนดความรับผิดชอบในทางปฏิบัติ ควรกำหนดให้ชัดเจน โดยแจ้งผู้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการและทั่วถึง เมื่อต้องการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ระหว่างกัน และควรกระจายความรับผิดชอบให้ตรงความสามารถและเท่าเทียมกัน ด้านพฤติกรรมมุ่งธำรงรักษา ควรจัดกิจกรรมมนุษยสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ ด้านพฤติกรรมมุ่งตนเอง ควรมีการประชุมร่วมกัน เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง และยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น ร่วมรับผิดชอบงาน เมื่อที่ประชุมมีมติแล้วต้องปฏิบัติตาม

วรรณภา อาจหาญ (2557) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ จากผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และด้านการกระจายความเป็นผู้นำตามลำดับ ปัญหาการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม คือ มีการกำหนดภารกิจและเป้าหมายแต่ไม่ได้นำไปปฏิบัติจริง การมอบหมายหน้าที่ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้บังคับบัญชา ขาดการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ขาดความไว้วางใจกัน ผู้มีอำนาจตัดสินใจโดยลำพัง ไม่มีการกระจายความเป็นผู้นำ ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ควรศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมที่เหมาะสม พัฒนารูปแบบการทำงานเป็นทีม และศึกษาความแตกต่างในการทำงานเป็นทีมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จากผลการวิจัย พบว่า ระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมาก คือ ในด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะด้านสภาพแวดล้อม ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน และมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก คือ ในด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการสื่อสารที่ดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันของหน่วยงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน สำหรับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันนั้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และปัจจัยด้าน

องค์ประกอบของทีม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

2.7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Kolp (1990) ศึกษาเรื่อง Relationship between leader behaviors and team performance in research and nonresearch teams จำนวน 32 ทีม แบ่งเป็นทีมทดลอง 16 ทีม โดยมีจุดประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองกับไม่ทดลอง โดยกำหนดพฤติกรรมผู้นำกลุ่มตามทฤษฎีต้องมีลักษณะให้ความสำคัญกับบุคคลเท่าเทียมกัน โดยช่วยไม่ให้เกิดการกระทบกระทั่ง ให้มีโอกาสปกครองตนเองเท่าที่จำเป็น และในการปฏิบัติงานต้องทำอย่างเต็มความสามารถ มีความมุ่งมั่น มีการประเมินผลทีมและเสริมแรงจิตใจ จากการตอบแบบสอบถามพบว่า มีความแตกต่างกันในการกระทำของทีมอย่างมีนัยสำคัญ

Ayres (1992) ศึกษาเรื่อง The relationship between productivity and work team autonomy and effectiveness พบว่า กระบวนการของการสร้างทีมงานและประสิทธิภาพของกระบวนการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงกับการประเมินคุณค่า คือ ด้านการแก้ปัญหาของทีมในการทำงานเป็นทีมในปัจจุบัน

Robinson (1994) ศึกษาเรื่อง Managers in team: How valuing individualism or collectivism affects their participation พบว่า เงื่อนไขดี ๆ ต่อการมีส่วนร่วมจะเกิดขึ้น เมื่อระบบการทำงานอยู่ในแนวเส้นตรงเดียวกับโครงสร้างองค์กรสมาชิก ผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงการทำงานกลุ่มที่ดี มีทักษะและยังสามารถให้คำปรึกษาเป็นผู้ที่ทำตัวเป็นกลางของการพัฒนาทีมงานได้ดีเยี่ยม และวัฒนธรรมของชาติมีอิทธิพลต่อส่วนรวมและไม่เป็นสิ่งผิดในการให้ความร่วมมือของสมาชิก ผู้ปฏิบัติงานรู้ถึง คำว่า ทีม

Anderson (1995) ศึกษาเรื่อง Self-managed teams and traditional pyramid management: Attitudes of extension field educators พบว่า ทศนคติเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานและตัวแปรสภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างจากเขตตะวันออก เห็นว่ามีทัศนคติในทางบวก ใน 2 ปัจจัย คือ ตัวแปรสภาพแวดล้อมและตัวแปรสภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารไปในทางลดลง

Sanchez (2003) ศึกษาเรื่อง The Relationship among Motivation to Lead, Cognitive Ability, and Personality พบว่า ความสามารถในการจัดการไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงานเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของหัวหน้างาน การแสดงออกทางพฤติกรรมและความรู้ ความสามารถของหัวหน้างานเอง การศึกษาครั้งนี้ได้ทราบว่าคุณสมบัติบุคลิกภาพ และเพศ มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจไปสู่ความเป็นภาวะผู้นำ

Nongsavanh Thammavong (2007) ศึกษาเรื่อง Leadership Styles of Project Member in the Laos Construction Industry พบว่า ลักษณะผู้นำขององค์กรก่อสร้างภาครัฐและภาคเอกชนของประเทศลาวมีลักษณะเหมือนกันและแบ่งได้ 8 รูปแบบ คือ (1) ผู้นำทั่วไปมีลักษณะงานที่ต้องแข่งขัน เกี่ยวพันกับเวลาและงานมีความเร่งด่วนมาก (2) ผู้นำควบคุมตัวเองโดยใช้การเรียงลำดับสภาพแวดล้อมเพื่อเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของพวกเขา (3) การที่ผู้บังคับบัญชามีอำนาจและอิทธิพลนั้นเป็นปัจจัยในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และก่อให้เกิดเป็นผลอย่างแท้จริง (4) มีกระบวนการที่ซับซ้อนสำหรับผู้นำในการมอบอำนาจให้ผู้บังคับบัญชาทำแทน (5) การที่ผู้นำมีความเป็นกันเองนั้น ทำให้มีความง่ายในการทำงานร่วมกัน (6) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของงาน (7) ผู้บังคับบัญชาต้องพัฒนา จัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ (8) พบว่าผู้นำใช้การสั่งการให้ลูกน้องทำงานมากกว่าการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องข้างต้นนั้น สรุปได้ว่าเมื่อบุคคลมีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลให้ความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ แตกต่างกันไป ด้วย อายุ ต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ผู้ที่มีความแตกต่างกัน เช่น วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน นอกจากนี้ระดับการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน อาจมีประสิทธิภาพที่แตกต่างหรือไม่แตกต่างกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านอื่น ๆ เป็นส่วนประกอบด้วย เช่น ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงปัญหาที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน เช่น ปัญหาการมีส่วนร่วมของสมาชิก ปัญหาผู้บริหารและปัญหาปริมาณงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิจัยที่ผู้วิจัยกำลังทำการศึกษาในประเด็นเรื่องการเปรียบเทียบความแตกต่างทางด้านสถานภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่เปรียบเทียบสถานภาพส่วนบุคคล โดยเชื่อว่าข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมุติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการทำงานเป็นทีม ข้อมูลการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ข้อมูลระบบการทำงานในองค์กร และข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

ก) ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาทำงานในองค์กร โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|------------------|------------------------------------------------|
| 1. เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 2. อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) |
| 3. สถานภาพ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 4. การศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 5. รายได้ | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) |
| 6. ระยะเวลาทำงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) |

ข) ข้อมูลการทำงานเป็นทีม

ข้อมูลการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและความไว้วางใจกัน ด้านการระดมความคิด ด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนจะมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ค) ข้อมูลการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก

ข้อมูลการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ประกอบด้วย ทิศทางในการติดต่อสื่อสาร ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ง) ข้อมูลระบบการทำงานในองค์กร

ข้อมูลระบบการทำงานในองค์กร ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านระบบงานในองค์กร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.0 – 1.80	น้อยที่สุด

จ) ข้อมูลประสิทธิผลในการทำงาน

ข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับประสิทธิผลจะมีระดับการวัด ดังนี้

ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับประสิทธิผลเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

ก) การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

ข) การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว ก็นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โฮสเทลพลาซ่า จำกัด จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยการใช้วิธีวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Anaysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.943 โดยแยกออกมาเป็นด้านต่างๆ ดังนี้
ตอนที่ 2 การทำงานร่วมกันเป็นทีม เท่ากับ 0.902 ตอนที่ 3 การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก เท่ากับ 0.721 ตอนที่ 4 ระบบการทำงานในองค์กร เท่ากับ 0.900 ตอนที่ 5 ประสิทธิภาพในการทำงาน เท่ากับ

0.883 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่าง ได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน การศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 22 และ 29 ของเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2559

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรม พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการของ โรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากเป็นสถานที่ขนาดใหญ่และมีการ ดำเนินงานที่ครบวงจร

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนไม่จำกัด ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับ ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาด ของกลุ่มตัวอย่างแห่งละ 200 คน จากโรงงานทั้ง 2 แห่ง เพื่อทำการเปรียบเทียบและจะทำการสุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วันที่ 22 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน
2. วันที่ 29 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามกับอาจารย์ที่ปรึกษา
2. ผู้ทำวิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่จะทำการเก็บข้อมูล แบบสอบถาม
3. ผู้ทำวิจัยชี้แจงถึงวัตถุประสงค์การทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเข้าใจในข้อคำถาม
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องแล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด
5. นำแบบสอบถามฉบับที่ถูกต้องสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 400 ชุด และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1. ความแตกต่างด้านปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ที่แตกต่างกัน
 2. อิทธิพลด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ประกอบด้วย วัตถุประสงค์และความไว้วางใจกัน การระดมความคิด การปฏิบัติงานร่วมกัน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ
 3. อิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ประกอบด้วย ทิศทางในการติดต่อสื่อสาร ประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างแผนก ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ
 4. อิทธิพลด้านระบบการทำงานในองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างขององค์กร ระบบงานในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ
- การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 4 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe)

2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ
(Multiple Regression Analysis)

2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ
(Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานทั้ง 4 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จ.สมุทรปราการ มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 4 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe)

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานทั้ง 4 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	167	41.8
หญิง	233	58.3
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 และเป็นเพศชายจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 ตามลำดับ

4.1.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	200	50
31 – 40 ปี	164	41
41 – 50 ปี	33	8.3
51 ปีขึ้นไป	3	0.8
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และอายุ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

4.1.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลสถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	222	55.5
สมรส	170	42.5
หย่าร้าง	8	2
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาสถานภาพสมรสจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 สถานภาพหย่าร้างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

4.1.4 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านของระดับการศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	218	55.1
ปริญญาตรี	170	42.9
ปริญญาโทขึ้นไป	8	2.0
Missing	4	
รวม	396	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมาระดับปริญญาตรีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 ระดับปริญญาโทขึ้นไปจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

4.1.5 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลรายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	216	54.3
15,001 – 20,000 บาท	113	28.4
20,001 – 30,000 บาท	42	10.6
30,001 – 40,000 บาท	10	2.5
สูงกว่า 40,000 บาท	17	4.3
Missing	2	
รวม	398	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาทจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมา คือรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 รายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 รายได้สูงกว่า 40,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และน้อยที่สุดคือ รายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

4.1.6 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลระยะเวลาในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระยะเวลาทำงานในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	130	32.5
1 - 5 ปี	166	41.5
6 - 10 ปี	82	20.5
มากกว่า 10 ปี	22	5.5
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาทำงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา มีระยะเวลาทำงานในองค์กร 1 - 5 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 ถัดมา มีระยะเวลาทำงานในองค์กร 6 - 10 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

4.1.7 ข้อมูลการทำงานเป็นทีมด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในการทำงานเป็นทีมด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

การทำงานเป็นทีมด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านและสมาชิกในทีมเข้าใจวัตถุประสงค์หลักของทีมในการทำงาน	3.90	.716	มาก
2. ท่านและสมาชิกในทีมมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	3.87	.733	มาก
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของทีม	3.90	.741	มาก
รวม	3.89	.730	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .730 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการทำงานเป็นทีมด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 3 ข้อ ได้แก่ (1) เข้าใจวัตถุประสงค์หลักของทีมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = .716) (2) เชื่อมั่นในการตัดสินใจของทีม ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = .741) (2) ทีมมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .733) ตามลำดับ

4.1.8 ข้อมูลการทำงานเป็นทีมด้านการระดมความคิดของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในการทำงานเป็นทีมด้านการระดมความคิด

การทำงานเป็นทีมด้านการระดมความคิด	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านและสมาชิกในทีมสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา	3.86	.752	มาก
2. ท่านและสมาชิกในทีมสามารถนำความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาปรับใช้ร่วมกันได้อย่างเหมาะสม	3.79	.781	มาก
3. ท่านและสมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการวางแผนทิศทางการทำงานของทีม	3.76	.762	มาก
รวม	3.80	.765	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมด้านการระดมความคิด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .765 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการทำงานเป็นทีมด้านการระดมความคิดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 3 ข้อ ได้แก่ (1) แสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = .752) (2) นำความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาปรับใช้ร่วมกันได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = .781) (3) ส่วนร่วมในการวางแผนทิศทางการทำงานของทีม ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = .762) ตามลำดับ

4.1.9 ข้อมูลการทำงานเป็นทีมด้านการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในการทำงานเป็นทีมด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน

การทำงานเป็นทีมด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของทีม	3.92	.758	มาก
2. ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหา	3.87	.820	มาก
3. ทุกคนในทีมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือพูดถึงปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่	3.83	.838	มาก
4. ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือเพื่อรวบรวมข้อมูลและสรุปวิธีการแก้ไขปัญหา	3.80	.839	มาก
5. เมื่อการทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน	3.66	.880	มาก
รวม	3.81	0.827	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .827 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการทำงานเป็นทีมด้านการระดมความคิดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 5 ข้อ ได้แก่ (1) เป็นส่วนหนึ่งของทีม ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .758) (2) ส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหา ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .820) (3) การแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือพูดถึงปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .838) (4) ส่วนร่วมในการปรึกษาหารือเพื่อรวบรวมข้อมูลและสรุปวิธีการแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = .839) (5) เมื่อการทำงานผิดพลาดจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = .880) ตามลำดับ

4.1.10 ข้อมูลการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกด้านทิศทางในการติดต่อสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกด้านทิศทางในการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกด้านทิศทางในการติดต่อสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.องค์กรของท่านมีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจนในเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก	3.75	.797	มาก
2.องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกผ่านผู้ประสานงาน	3.65	.851	มาก
3.องค์กรของท่านมุ่งเน้นให้มีการพูดคุยปรึกษารือกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันภายในหน่วยงาน	3.78	.811	มาก
4.สามารถทราบข้อมูลข่าวสารระหว่างแผนก เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและทั่วถึง	3.67	.886	มาก
รวม	3.71	.836	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกด้านทิศทางในการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .836 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกด้านทิศทางในการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 4 ข้อ ได้แก่ (1) มุ่งเน้นให้มีการพูดคุยปรึกษารือกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = .811) (2) ระเบียบแบบแผนที่ชัดเจนในเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = .797) (3) ข้อมูลข่าวสารระหว่างแผนก เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและทั่วถึง ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .886) (4) การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกผ่านผู้ประสานงาน ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .851) ตามลำดับ

4.1.11 ข้อมูลการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกด้านประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกด้านประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกด้านประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านและทีมจะได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว เมื่อต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจากแผนกอื่น	3.53	.839	มาก
2. ท่านและทีมมีความสัมพันธ์ที่ดีกับแผนกอื่น	3.85	.820	มาก
3. ท่านจะได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้องชัดเจนเสมอ	3.51	.800	มาก
4. ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างรวดเร็ว	3.66	.732	มาก
5. ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างแผนกกับท่าน	3.77	.882	มาก
6. การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกต่างๆ มีอุปสรรค	3.16	.972	ปานกลาง
รวม	3.58	.840	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกด้านประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .840 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกด้านประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 5 ข้อ ได้แก่ (1) ความสัมพันธ์ที่ดีกับแผนกอื่น ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .839) (2) โอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างแผนกกับท่าน ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = .882) (3) ข้อมูลที่ได้รับไปปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = .732) (4) ได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว เมื่อต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจากแผนกอื่น ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = .839) (5) ได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้องชัดเจนเสมอ ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = .800) ตามลำดับ

4.1.12 ข้อมูลระบบการทำงานในองค์กรด้านโครงสร้างขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในระบบการทำงานในองค์กรด้านโครงสร้างขององค์กร

ระบบการทำงานในองค์กรด้านโครงสร้างขององค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.องค์กรของท่านมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน	3.94	.766	มาก
2.องค์กรของท่านมีการนำเทคนิคและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	3.74	.814	มาก
3.องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงานของท่าน	3.67	.835	มาก
4. องค์กรของท่านมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	3.79	.784	มาก
5.องค์กรของท่านสนับสนุนให้พนักงานได้แสวงหาความรู้และวิธีปฏิบัติงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.75	.880	มาก
รวม	3.77	.815	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อระบบการทำงานในองค์กรด้านโครงสร้างขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .815 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อระบบการทำงานในองค์กรด้านโครงสร้างขององค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 5 ข้อ ได้แก่ (1) การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .766) (2) การพัฒนาและปรับปรุงระบบงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องต่างแผนกกับท่าน ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = .784) (3) สนับสนุนให้พนักงานได้แสวงหาความรู้และวิธีปฏิบัติงานใหม่ๆ อยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = .880) (4) การนำเทคนิคและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = .814) (5) การจัดอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงานของท่าน ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .835) ตามลำดับ

4.1.13 ข้อมูลระบบการทำงานในองค์กรด้านระบบในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในระบบการทำงานในองค์กรด้านระบบในองค์กร

ระบบการทำงานในองค์กรด้านระบบในองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. องค์กรของท่านมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน	3.78	.858	มาก
2. องค์กรของท่านมีระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนและช่วยเหลือกันได้	3.77	.775	มาก
3. องค์กรของท่านมีการให้รางวัลกับพนักงานที่ทำงานดี เพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน	3.36	1.04	ปานกลาง
4. องค์กรของท่านมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ	3.64	.872	มาก
5. องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและแผนประจำปีอย่างชัดเจน	3.81	.870	มาก
รวม	3.67	.883	มาก

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อระบบการทำงานในองค์กรด้านระบบในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .883 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อระบบการทำงานในองค์กรด้านระบบขององค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 4 ข้อ ได้แก่ (1) การกำหนดนโยบายและแผนประจำปีอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .870) (2) ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = .858) (3) ระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนและช่วยเหลือกันได้ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = .775) (4) การติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .872) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อระบบการทำงานในองค์กรด้านระบบขององค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ (1) การให้รางวัลกับพนักงานที่ทำงานดีเพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 1.04)

4.1.14 ข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ประสิทธิผลในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างผลิตได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหา	3.53	.755	มาก
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผลิตได้อย่างรวดเร็ว	3.50	.766	มาก
3. ท่านสามารถดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.70	.682	มาก
4. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีคุณภาพ	3.81	.717	มาก
5. ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทันเวลา	3.94	.745	มาก
6. ท่านตระหนักถึงการทำงานที่ถูกวิธี เพื่อเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการทำงาน	3.94	.781	มาก
7. ท่านมักจะได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานแผนกอื่นๆ เสมอ ในการระดมความคิด แก้ไขปัญหาเพื่อให้การทำงานให้มีประสิทธิผล	3.69	.758	มาก
8. ท่านรู้สึกว่าการสื่อสารระหว่างแผนกในองค์กรของท่านเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ทำให้การทำงานมีประสิทธิผล	3.67	.798	มาก
9. ท่านรู้สึกว่าระบบการทำงานขององค์กรส่งผลให้การดำเนินงานของท่านมีประสิทธิผล	3.72	.774	มาก
10. ท่านสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ ความชำนาญงานให้แก่เพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิผล	3.76	.767	มาก
รวม	3.72	.754	มาก

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.14 พบว่าระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .754 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลมาก 10 ข้อ ได้แก่ (1) การทำงานที่ถูกต้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการทำงาน ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .871) (2) ความกระตือรือร้น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทันเวลา ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .745) (3) ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .717) (4) ถ่ายทอดประสบการณ์ ความชำนาญงานให้แก่เพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = .767) (5) ระบบการทำงานขององค์กรส่งผลให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = .774) (6) ดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้ จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = .682) (7) ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานแผนกอื่นๆ เสมอ ในการระดมความคิด แก้ไขปัญหา เพื่อให้การทำงานให้มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = .758) (8) การสื่อสารระหว่างแผนกในองค์กร เป็นไปตามลำดับขั้นตอน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .798) (9) วิเคราะห์หาสาเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างผลิตได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหา ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = .755) (10) แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผลิตได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = .766) ตามลำดับ

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 4 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

ตารางที่ 4.15: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ประสิทธิผลในการทำงาน	3.79	.537	3.69	.557	1.776	0.77

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามอายุ

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	ความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
	ระหว่างกลุ่ม	3	.341	.144		
					.373	.773
	ภายในกลุ่ม	395	120.519	.305		
	รวม	398	120.860	.449		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	ความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
	ระหว่างกลุ่ม	2	.389	.194		
					.639	.529
	ภายในกลุ่ม	396	120.472	.304		
	รวม	398	120.860	.498		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

	ความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
ประสิทธิผลในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.065	.355		
					1.171	.321
	ภายในกลุ่ม	395	119.795	.303		
	รวม	398	120.860	.658		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามรายได้

	ความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
ประสิทธิผลในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	2.767	.553		
					1.842	.104
	ภายในกลุ่ม	393	118.093	.300		
	รวม	398	120.860	.853		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาดูตามตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กร

	ความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
ประสิทธิผลในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.741	.580		
					1.924	.125
	ภายในกลุ่ม	395	119.120	.302		
	รวม	398	120.860	.882		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาดูตามตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กร พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.21: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การทำงานเป็นทีม	Beta	t	Sig.
1.ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและความไว้วางใจ	.265	5.427	.000*
2.ด้านการระดมความคิด	.269	4.958	.000*
3.ด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน	.261	4.907	.000*

$R^2 = .480$, F-Value = 121.660, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.21 พบว่าการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 48.0 โดยด้านการระดมความคิดมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานร้อยละ 26.9 ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ร้อยละ 26.5 และด้านด้านการปฏิบัติงานร่วมกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานร้อยละ 26.2 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.22: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก	Beta	t	Sig.
1.ด้านทิศทางในการติดต่อสื่อสาร	.325	6.682	.000*
2.ด้านประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก	.446	9.171	.000*

$R^2 = .504$, F-Value = 200.890, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.22 พบว่าการการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 50.4 โดยด้านประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ร้อยละ 44.6 ด้านทิศทางในการติดต่อสื่อสารอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ร้อยละ 32.5 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.23: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรระบบการทำงานในองค์กรกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ระบบการทำงานในองค์กร	Beta	t	Sig.
1.ด้านโครงสร้างขององค์กร	.412	7.250	.000*
2.ด้านระบบงานในองค์กร	.346	6.095	.000*

$R^2 = .515$, F-Value = 209.969, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.23 พบว่าระบบการทำงานในองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 51.5 โดยด้านโครงสร้างขององค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ร้อยละ 41.2 ด้านระบบงานในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ร้อยละ 34.6 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ โรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. เพศ ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.3 และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.8

2. อายุ ผลการวิเคราะห์พบว่า อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนอายุน้อยที่สุดคือ อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.8

3. สถานภาพ ผลการวิเคราะห์พบว่า สถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนอายุน้อยที่สุดคือ อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.8

4. ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับการศึกษาขอ

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.1 ส่วนระดับการศึกษาที่น้อยที่สุดคือ ระดับปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2

5.ระดับรายได้ ผลวิเคราะห์ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.3 และมีระดับรายได้น้อยที่สุดคือ รายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.5

6.ระยะเวลาทำงานในองค์กร ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาทำงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.5 ส่วนระยะเวลาทำงานในองค์กรน้อยที่สุด คือ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.5

7.ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน พบว่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .730 โดยเห็นด้วยมากในหัวข้อ เข้าใจวัตถุประสงค์หลักของทีมในการทำงานและเชื่อมั่นในการตัดสินใจของทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

8.ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมด้านการระดมความคิด พบว่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .765 โดยเห็นด้วยมากในหัวข้อ แสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

9.พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน พบว่าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .827 โดยเห็นด้วยมากในหัวข้อ การเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

10. ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ มีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกด้านทิศทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .836 โดยเห็นด้วยมากในหัวข้อ มุ่งเน้นให้มีการพูดคุยปรึกษารือกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันภายในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

11. ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ มีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกด้านประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสาร พบว่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .840 โดยเห็นด้วยมากในหัวข้อ ความสัมพันธ์ที่ดีกับแผนกอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

12. ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ มีความคิดเห็นต่อระบบการทำงานในองค์กรด้านโครงสร้างขององค์กร พบว่า ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .815 โดยเห็นด้วยมากในหัวข้อ การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

13. ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ มีความคิดเห็นต่อระบบการทำงานในองค์กรด้านระบบในองค์กร พบว่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .883 โดยเห็นด้วยมากในหัวข้อ การกำหนดนโยบายและแผนประจำปีอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

14. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .754 โดยมีประสิทธิผลมากในหัวข้อ การทำงานที่ถูกวิธี เพื่อเพิ่มประสิทธิผลสูงที่สุดในการทำงานชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

5.1.2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 4 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1. สมมุติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างของเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาทำงานในองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1.1 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นชายมีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นเพศหญิง

1.2 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กร พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. มติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลด้านการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์ พบว่า การทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ (1) ด้านการระดมความคิด ร้อยละ 26.9 (2) ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและความไว้วางใจ ร้อยละ 26.5 และด้านด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน ร้อยละ 26.2 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. สมมติฐานข้อที่ 3: การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์ พบว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ (1) ด้านประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ร้อยละ 44.6 (2) ด้านทิศทางในการติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 32.5 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. สมมติฐานข้อที่ 4: ระบบการทำงานในองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์ พบว่าระบบการทำงานในองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ (1) ด้านโครงสร้างขององค์กร ร้อยละ 41.2 (2) ด้านระบบงานในองค์กร ร้อยละ 34.6 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานทั้ง 4 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมุติฐานดังนี้

5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างด้านปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการที่แตกต่างกัน

1. ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นชายมีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นเพศหญิง

2. ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .

5. ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กร พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษา ลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายใน องค์กรและการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน 2) อิทธิพลของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบ

บนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและการสื่อสารแบบแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร 3) อิทธิพลของการจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส และด้านอายุงาน และ พบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านระดับการศึกษา มีจำนวน 3 คู่ คือ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า ส่งผลต่อ ประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีและระดับการศึกษาปริญญาตรีส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านรายได้ต่อเดือน มีจำนวน 3 คู่ คือ รายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือน 10,001 - 25,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือน 25,001-40,000 บาท

สมมุติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ประกอบด้วย วัตถุประสงค์และความไว้วางใจกัน การระดมความคิด การปฏิบัติงานร่วมกัน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิเคราะห์พบว่า การทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ (1) ด้านการระดมความคิด ร้อยละ 26.9 (2) ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและความไว้วางใจ ร้อยละ 26.5 และด้านด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน ร้อยละ 26.2 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธาสินี อาภาศิริกุล (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน ลักษณะการทำงานเป็นทีม 5 ด้าน ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิผลทีมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ประกอบด้วย ทิศทางในการติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิเคราะห์ พบว่า การการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ (1) ด้านประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ร้อยละ 44.6 (2) ด้านทิศทางในการติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 32.5 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุวัฒน์ สมบูรณ์เจริญชัย (2557) ได้ทำการศึกษาการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศการทำงาน และการทำงานเป็นทีมที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารในการทำงานโดยรวมบรรยากาศในการทำงานโดยรวมและการทำงานเป็นทีมโดยรวม มีความพึงพอใจมาก แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีระดับแรงจูงใจมาก พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ ต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมต่างกัน อิทธิพลของปัจจัยการติดต่อสื่อสารในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงาน แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันใน ระดับปานกลาง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 4: อิทธิพลด้านระบบการทำงานในองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างขององค์กร ระบบงานในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิเคราะห์ พบว่าระบบการทำงานในองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ (1) ด้านโครงสร้างขององค์กร ร้อยละ 41.2 (2) ด้านระบบงานในองค์กร ร้อยละ 34.6 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2558) ได้ศึกษาเรื่องระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ(ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน และพบว่า ทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย และระบบการทำงานของบริษัทด้านการติดตามและ ประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมุติฐานทั้ง 4 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ควรให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม โดยมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการทำงานร่วมกัน สามารถระดมความคิดจากทุกฝ่ายและได้รับความร่วมมือในงานปฏิบัติงานเพื่อให้ทีมสามารถผลักดันองค์กรให้เติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.1.2 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก วิธีการสื่อสารระหว่างแผนก มักส่งผลให้การทำงานล่าช้า การมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการนำอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้หรือมีขั้นตอนการสื่อสารที่ชัดเจนว่าต้องทำอะไรก่อนหลังก็ส่งผลการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกประการหนึ่ง คือ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างแผนกก็ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารหรือการร้องขอข้อมูลในการทำงานเพิ่มเติมจากแผนกอื่นเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

5.3.1.3 ด้านระบบการทำงานในองค์กร การกำหนดเป้าหมายขององค์กรชัดเจน ทำให้ทุกฝ่ายสามารถตระหนักถึงเป้าหมายสูงสุดได้อย่างถูกต้อง เมื่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ชัดเจนแล้ว การกำหนดทิศทางหรือโครงสร้างขององค์กรก็จะไปในทิศทางเดียวกัน

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ถึงความคาดหวังและความต้องการในการทำงาน ระบบการทำงานในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง ชัดเจน และข้อคิดเห็น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการทำงานขององค์กรต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท เคเวต บีโตร์เลียม*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์. (2557). *การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กรและการจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2558). *ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิณห์ระพีร์ พุ่มสงวน. (2556). *การควบคุมระบบการทำงานภายใน*. กรุงเทพฯ: โกลูโน.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดวงพร จันทศรี. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าในตน การได้รับการเสริมสร้างพลัง อำนาจและการทำงานเป็นทีมกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล ศูนย์ภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทรงวุฒิ ทาระสา. (2549). *การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทองใบ สุดชาติ. (2543). *ทฤษฎีองค์การวิเคราะห์แนวความคิดทฤษฎีและการประยุกต์*. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชวมงคลธัญบุรี.
- นพภัสสร โกสินทรจิตต์. (2548). *ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นภาพร เทพรักษา. (2557). *สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างานส่งผลต่อประสิทธิผล ในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2533). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประคอง สุขณจิตต์. (2549). *การพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)*. สืบค้นจาก <http://www.knrk.ac.th>
- พรพิมล เขาสมบุญ. (2543). *ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พัฒนา คดีพิศาล. (2553). *ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนัสนันท์ สุริยะนาการณ. (2556). *พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เบอร์เน็ท จำกัด.
- มาลัยภรณ์ บุตรดี. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู: ศึกษาเฉพาะกรณีครูของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วรรณมา ออาจหาญ. (2557). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วิภาส ทองสุทธิ. (2552). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : อินทภาษ.
- ศักรินทร์ เกสรเทียน. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการค้ำมนุษย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2542). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2559). *ประวัติและความเป็นมาของการดำเนินการโรงงานอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม.
- สมิต สัจฉกร. (2551). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2540). *จิตวิทยาการบริหารองค์กร*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดอักษรบัณฑิต.
- สิรินาถ จันทรคณา. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุธาสนี อาภาศิริกุล. (2556). *ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุนันทา เลานันทน์. (2540). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : กากวิชาการบริหารธุรกิจ.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2527). *จิตวิทยาลักษณ์พัฒนาการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยครูสวนสุนันทา.
- สุรัตติกา ผูกessler. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับการทำงานเป็นทีมของกรมปศุสัตว์ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยครูสวนสุนันทา.
- สุริพร พิงพุทศคุณ. (2549). *การบริหารจัดการทีมงาน*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สุวรรณ วิไลวัลย์. (2554). *อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของทีมงานของหัวหน้าส่วนบริษัท ไร่ประชานิยม จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนุวัฒน์ สมบูรณ์เจริญชัย. (2557). *การติดต่อสื่อสาร บรรยากาศการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ไอลดา รังสิยานนท์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการจัดสวัสดิการของบริษัทชัชวาลในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อานวย มีสมทรัพย์. (2553). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Anderson. (1995). Managing transformational change: the learning organization and teamworking. *Team Performance Management: An International Journal*, 2(2), 32-40.
- Armstrong-Hélouvy, B. (1994). A survey of models, analysis tools and compensation methods for the control of machines with friction. *Automatica*, 30(7), 1083-1138.
- Ayres, C. L. (1992). *The relationship between productivity and work team autonomy and team process effectiveness*. Doctoral dissertation, University of Texas, Austin.
- Bellows, R., Gilson, T. Q., & Odiorne, G. S. (1962). *Executive Skills*. Prentice-Hall.

- Chester, I.B. (1968). Resonant oscillations of water waves. II. Experiment. In *Proceedings of the Royal Society of London A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences* (Vol. 306, No. 1484, pp. 23-39). The Royal Society.
- Clark, C.G. (2005). Exercise treatment for depression: efficacy and dose response. *American journal of preventive medicine*, 28(1), 1-8.
- Kolp, J.A. (1990). Relationship between leader behaviors and team performance in research and nonresearch teams. *Information systems*, 27(6), 365-389.
- Parker, L.D. (1990). Corporate social disclosure practice: a comparative international analysis. *Advances in public interest accounting*, 3, 159-175.
- Robbins, S. P. (1974). *Managing organizational conflict: A nontraditional approach*. NJ: Prentice-Hall.
- Robinson, G.C. (1994). Managers in team: How valuing individualism or collectivism affects their participation. *Academy of Management Journal*, 48(1), 69-84.
- Sanchez, S.A. (2003). The Relationship among Motivation to Lead, Cognitive Ability, and Personality. *Journal of biochemical and molecular toxicology*, 17(3), 161-168.
- Smith, K.A. (1986). Cooperative learning: Making "groupwork" work. *New directions for teaching and learning*, 1996(67), 71-82.
- Smith, D.K. (1993). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. Harvard: Harvard Business Press.
- Solms, R.V., Vroom, C. (2004). Towards information security behavioural compliance. *Computers & Security*, 23(3), 191-198.
- Thammavong, N. (2007). *Leadership styles of project members in the Laos construction industry. Unpublished master's thesis, King Mongkut's University, Thailand*.
- Wehrich, H., & Koontz, H. (1993). 1955. *Management: a global perspective*. New York: McGraw-Hill.
- Zaremba, M., & Mayer, F. (2003). Manufacturing enterprise control and management system engineering: paradigms and open issues. *Annual reviews in Control*, 27(2), 199-209.



แบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก
และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับความจริงของท่าน

โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

1) เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2) อายุ

1. 20-30 ปี 2. 31-40 ปี
 3. 41-50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป

3) สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง

4) ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโทขึ้นไป

ไป

5) รายได้

1. ไม่เกิน 15,000 บาท 2. 15,001 – 20,000 บาท
 3. 20,001 – 30,000 บาท 4. 30,001 – 40,000 บาท
 5. สูงกว่า 40,000 บาท

6) ระยะเวลาทำงานในองค์กร

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-5 ปี
 3. 6-10 ปี 4. มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 การทำงานร่วมกันเป็นทีม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

การทำงานร่วมกันเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและความไว้วางใจกัน	5	4	3	2	1
1. ท่านและสมาชิกในทีมเข้าใจวัตถุประสงค์หลักของทีมในการทำงาน					
2. ท่านและสมาชิกในทีมมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน					
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของทีม					
ด้านการระดมความคิด	5	4	3	2	1
1. ท่านและสมาชิกในทีมสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา					
2. ท่านและสมาชิกในทีมสามารถนำความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาปรับใช้ร่วมกันได้อย่างเหมาะสม					
3. ท่านและสมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการวางแผนทิศทางการทำงานของทีม					
ด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน	5	4	3	2	1
1. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของทีม					
2. ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหา					
3. ทุกคนในทีมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือพูดถึงปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่					
4. ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือเพื่อรวบรวมข้อมูลและสรุปวิธีการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน					
5. เมื่อการทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน					

ตอนที่ 3 การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

โดยเลือกคำตอบได้เพียง 1 คำตอบ

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านทิศทางการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. องค์กรของท่านมีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจนในเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก					
2. องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกผ่านผู้ประสานงาน					
3. องค์กรของท่านมุ่งเน้นให้มีการพูดคุยปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันภายในหน่วยงาน					
4. สามารถทราบข้อมูลข่าวสารระหว่างแผนก เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและทั่วถึง					
ด้านประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก	5	4	3	2	1
1. ท่านและทีมจะได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว เมื่อต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจากแผนกอื่น					
2. ท่านและทีมมีความสัมพันธ์ที่ดีกับแผนกอื่น					
3. ท่านจะได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้องชัดเจนเสมอ					
4. ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างรวดเร็ว					
5. ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างแผนกกับท่าน					
6. การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกต่างๆ มีอุปสรรค					

ตอนที่ 4 ระบบการทำงานในองค์กร

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

โดยเลือกได้เพียง 1 คำตอบ

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ระบบการทำงานในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านโครงสร้างขององค์กร	5	4	3	2	1
1. องค์กรของท่านมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน					
2. องค์กรของท่านมีการนำเทคนิคและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
3. องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงานของท่าน					
4. องค์กรของท่านมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง					
5. องค์กรของท่านสนับสนุนให้พนักงานได้แสวงหาความรู้และวิธีปฏิบัติงานใหม่ๆ อยู่เสมอ					
ด้านระบบงานในองค์กร	5	4	3	2	1
1. องค์กรของท่านมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน					
2. องค์กรของท่านมีระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนและช่วยเหลือกันได้					
3. องค์กรของท่านมีการให้รางวัลกับพนักงานที่ทำงานดี เพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน					
4. องค์กรของท่านมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ					
5. องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและแผนประจำปีอย่างชัดเจน					

ตอนที่ 5 ประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง : กรุณาโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยเลือกได้เพียง 1 คำตอบ

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิผลในการทำงาน	ระดับประสิทธิผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างผลิตได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหา					
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ผลิตได้					
3. ท่านสามารถดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้ จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร					
4. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีคุณภาพ					
5. ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทันเวลา					
6. ท่านตระหนักถึงการทำงานที่ถูกต้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการทำงาน					
7. ท่านมักจะได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานแผนกอื่นๆ เสมอ ในการระดมความคิด แก้ไขปัญหาเพื่อให้การทำงานให้มีประสิทธิผล					
8. ท่านรู้สึกว่าการสื่อสารระหว่างแผนกในองค์กรของท่าน เป็นไปตามลำดับขั้นตอน ทำให้การทำงานมีและมีประสิทธิผล					
9. ท่านรู้สึกว่าระบบการทำงานขององค์กรส่งผลให้การทำงานของท่านมีประสิทธิผล					
10. ท่านสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ ความชำนาญงานให้แก่เพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล : วรรษยา ไชยทองกูร
ที่อยู่ : 99/519 นูเวลคอนโด โครงการสนามกอล์ฟธานีดี
ต.บางโหลง อ.เมือง จ.สมุทรปราการ 10540
โทรศัพท์ : 089-9526688, 093-0989922
อีเมลล์ : chai.warattaya@gmail.com
ประวัติการศึกษา : พ.ศ.2555 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ประวัติการทำงาน: พ.ศ.2558 บริษัท มิทาเกะ จำกัด
พ.ศ.2555 บิวตี้แมกกาซีน
พ.ศ.2554 ดิวน์พรีอเพอร์ตี จำกัด



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 28 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [REDACTED] อยู่บ้านเลขที่ 99/519

ขอ ย ถนน บางนา - ตราด ตำบล/แขวง บางโพล

อำเภอ/เขต บางพลี จังหวัด สมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ 10540

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7580203516

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม
การศึกษาค้นคว้าระหว่างแผนก และ ระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อป.วิสิทธิ์
ในบทการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมผลผลิต จังหวัดสมุทรปราการ
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
()

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลัมลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร