

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Teamwork Factors Affecting Work Efficiency of Employees  
at Ausiris Futures Co., Ltd.**

**Miss Rattapawee Lapnan**



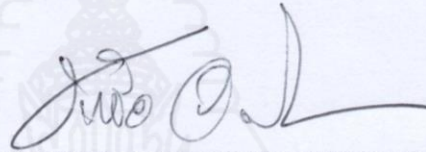
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ  
การทำงาน ของพนักงานบริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด  
ชื่อและนามสกุล                              นางสาวรัฐปวีร์ ลากนาน  
แขนงวิชา                                        บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา                                        วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา                              รองศาสตราจารย์ชนชัย ยมจินดา

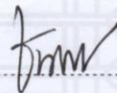
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2558

คณะกรรมการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนชัย ยมจินดา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์รักษ์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด

**ผู้ศึกษา** นางสาวรัฐปวีร์ ลาภานาน **รหัสนักศึกษา** 2523001093 **ปริญญา** บริหารธุรกิจบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ชนชัย ชมจินดา **ปีการศึกษา** 2557

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (2) ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม (3) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม และ (4) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงาน บริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด จำนวน 240 คน ซึ่งใช้หลักการพิจารณาขนาดตัวอย่างประชากรที่เหมาะสมจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโรยามานัน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person Correlation)

ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ (L 1) รายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี โดย (1) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ยกเว้นรายด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (2) ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อระดับความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมในระดับมาก (4) ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์แบบเชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ในความเข้มข้นระดับมาก

**คำสำคัญ** ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพการทำงาน พนักงาน บริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด



**Independent Study title:** Teamwork Factors Affecting Work Efficiency of Employees at Ausiris Futures Co.,Ltd.

**Author:** Miss Rattapawee Lapnan; **ID:** 2523001093; **Degree :** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Thanachai Yomchinda, Associate Professor;

**Academic year:** 2014

### Abstract

The objectives of this study were to: (1) study the teamwork factors affecting classified according to their individual characteristic, (2) study the teamwork factors affecting the level of performance efficiency (3) study the efficiency of teamwork affecting the success of teamwork and (4) study the relationship of individual characteristic and teamwork factors affecting work efficiency of a team of employees Ausiris Futures Co., Ltd.

The samples used in this research were 150 employees at Ausiris Futures Co., Ltd. from a total population of 240 employees by Taro Yamane equation. The methodology used for collecting the data was a Likert scale questionnaire. The statistical employed for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, variance analysis and Pearson correlation coefficient.

The results from research were as follow: The majority of women aged between 26-35 years old, single, graduated with a bachelor's degree. The operational level (L 1) a monthly income of 15,001-25,000 baht and the period of performance 1-5 years (1) employees who have different individual characteristic, there are elements of teamwork in the overall and the difference is not in the same direction exemption evaluation of performance. (2) Teamwork Factors Affecting Work Efficiency of the employees at Ausiris Futures Co.,Ltd. were at a high level (3) Effective teamwork that affect the level of success in teamwork level (4) the element of teamwork is correlated positively and in. the same performance as a team. The concentration level

**Keyword:** Teamwork Factors, Employees Performance Efficiency, Ausiris Future Co., Ltd.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ธนชัย ชมจินดา อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ให้ความกรุณาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบลงอย่างความสมบูรณ์ ขอจดจำคำสอนและความหวังดีของท่านตลอดไป

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้มอบวิชาความรู้อันมีค่าตลอดการศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาโทนี้ ทุกการสอนของท่าน สามารถนำมาต่อย่อมซึ่งความสำเร็จในอนาคตได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ที่ให้โอกาสในการศึกษาวิจัย ตลอดจนพนักงานที่เสียสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นและร่วมตอบแบบสอบถามอย่างรวดเร็วและครบถ้วน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างมาก

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณกำลังใจจากผู้ที่อยู่รอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นสมาชิกในครอบครัว กลุ่มเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท รวมถึงเพื่อนร่วมงานที่มีความเข้าใจ ห่วงดี และพยายามช่วยเหลือทุกด้านเท่าที่จะช่วยได้ และที่สำคัญที่สุดขอขอบคุณทุกคำสอนจากพ่อแม่ที่ล่วงลับไปแล้ว และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะร่วมแสดงความยินดีในความสำเร็จครั้งนี้ด้วยเช่นกัน

รัฐปวีร์ ลาภานาน

ตุลาคม 2558

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม.....	18
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	44
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เงินเดือนและค่าตอบแทน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด.....	50
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่มีความแตกต่างกันตาม ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด.....	48
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด.....	60
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการ ทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด.....	65
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมกับระดับ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด.....	66
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปผลการศึกษา.....	72
อภิปรายผลการวิจัย.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	84
แบบสอบถาม.....	85
ประวัติผู้ศึกษา.....	90

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล.....	50
ตารางที่ 4.2 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามเพศ.....	53
ตารางที่ 4.3 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุ.....	54
ตารางที่ 4.4 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	55
ตารางที่ 4.5 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
ตารางที่ 4.6 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามตำแหน่ง.....	57
ตารางที่ 4.7 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามเงินเดือนและค่าตอบแทน.....	58
ตารางที่ 4.8 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	59
ตารางที่ 4.9 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน.....	60
ตารางที่ 4.10 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน.....	61
ตารางที่ 4.11 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ด้านผู้นำ.....	62
ตารางที่ 4.12 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันเป็นทีม.....	63
ตารางที่ 4.13 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	64
ตารางที่ 4.14 แสดงประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อระดับของความสำเร็จในการทำงาน.....	65
ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน.....	66
ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน.....	67
ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ด้านผู้นำทีมงาน.....	68
ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน.....	69
ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	70
ตารางที่ 4.20 แสดงการสรุปความสัมพันธ์.....	71

ญ

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แสดงลักษณะของทีมงานทั้ง 4 แบบ.....	23
ภาพที่ 2.2 แสดงรูปแบบองค์ประกอบทีมงานที่มีประสิทธิผล.....	26
ภาพที่ 2.3 บทบาทสำคัญในทีมงาน.....	31





# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในการศึกษา

ปัจจุบันการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การบริหารงานขององค์กรต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนโยบาย กระบวนการปฏิบัติงาน การตัดสินใจและการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ทั้งด้านทักษะของงานและทัศนคติของพนักงานที่ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเทคนิคการสร้างทีมงานหรือพัฒนาทีมงานในองค์กรให้มีความแข็งแกร่งจึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสนใจ เพราะเป็นเทคนิคการทำงานโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในองค์กรการทำงานเป็นทีมจึงเป็นเทคนิคการบริหารงานที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานเป็นวิธีที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กรพัฒนาบุคลากร บรรลุเป้าหมายขององค์กร และการจัดการให้ดีขึ้น

การทำงานเป็นทีมเป็นการทำงานที่นำความรู้ ความสามารถ ทักษะประสบการณ์ที่แตกต่างกันมาผสมผสาน มีการร่วมมือกันแก้ปัญหาอย่างรอบคอบเหมาะสมกับการทำงานที่ซับซ้อนการทำงานเป็นทีมมีการวางแผนงาน การแบ่งงานกันทำ การร่วมมือประสานงาน การตัดสินใจแก้ปัญหา สมาชิกเอื้ออำนาจประโยชน์ต่อกัน ยอมรับความคิดเห็นของส่วนรวมให้เกิดประโยชน์ซึ่งกันและกัน (ณัฐพล ชุมวรฐายี 2545: 4) การทำงานเป็นทีมนี้เป็นหนทางอย่างหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ การทำงานหลายๆ คนเพื่อให้เกิดทีมงานที่ดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดนั้น เป็นเรื่องค่อนข้างยาก โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่ แต่การนำแนวคิดเรื่องการสร้างทีมงานเข้าสู่บุคลากรขององค์กรก็มีไม่ใช่น้อยในปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรงมากขึ้น โอกาส อุปสรรค และปัญหาต่างๆ จึงมีความซับซ้อนมากขึ้นซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ยุ่งยากสำหรับบุคลากรเพียงคนเดียวที่จะแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่การทำงานเป็นทีมจึงเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารงานขององค์กรสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งทีองค์กรแทบทุกองค์กรกำหนดให้เป็นนโยบายขององค์กรในทางปฏิบัติ ซึ่งในการทำงานไม่มีบุคลากรท่านใดที่จะสามารถทำให้งานนั้นสำเร็จบรรลุผลได้ด้วยตัวเองเพียงลำพัง การทำงานจะต้องมีการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะระหว่างบุคคลต่อ

บุคคลระหว่างบุคคลต่อกลุ่ม ระหว่างกลุ่มต่อกลุ่ม เป็นต้น เมื่อมีการทำงานร่วมกันเกิดขึ้นแล้วย่อมต้องมีปัจจัยที่จะสนับสนุนก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน โดยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุดบรรลุเป้าหมายขององค์กร การสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลายๆ อย่าง ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายๆ ฝ่าย และจากบุคลากรต้องมีความเข้าใจเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ดี การปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารประสานงานที่ดี และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

บริษัท ออสสิริส จำกัด เป็นบริษัทที่อยู่ในเครือบ้านช่างทอง กรุ๊ป ผู้บริหารงานทองรูปพรรณที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเรื่องทองคำมากกว่า 70 ปี พร้อมทั้งมีประวัติการร่วมงานกับ World Gold Council (สมาพันธ์ผู้ผลิตทองคำแห่งโลก) ถูกจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2548 เพื่อจำหน่ายทองคำแท่งเพื่อการลงทุน และเป็นที่ยอมรับด้านการลงทุนทองคำแท่งแห่งแรกในประเทศไทยที่มีทีมงานผู้มีประสบการณ์และมีผู้เชี่ยวชาญด้านการลงทุนทองคำที่ให้คำแนะนำอย่างมืออาชีพ และพร้อมให้ข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่นักลงทุนถึงสถานการณ์และปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อราคาทองคำ ให้บริการครบวงจรสำหรับนักลงทุนด้วยการเป็นผู้ผลิต จัดจำหน่ายทองคำแท่งออสสิริส โดยทองคำแท่งออสสิริสมีความเป็นมาตรฐานสากลทั้งรูปแบบ คุณภาพและมีความหลากหลายของน้ำหนักทองคำแท่งเพื่อให้เหมาะสมสำหรับการลงทุนทุกระดับ โดยมีบริษัทในเครือของ ได้แก่ บริษัท ออสสิริส เชียงใหม่ จำกัด, บริษัท ออสสิริส หาดใหญ่ จำกัด และบริษัท ออสสิริส สัตหีบ โกลด์ แอนด์ ฟิวเจอร์ส จำกัด ซึ่ง บริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนกับ บริษัท ออสสิริส จำกัด โดยองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเกี่ยวกับทองคำในตลาดอนุพันธ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นโบรกเกอร์ชั้นนำในตลาดซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเกี่ยวกับทองคำ โดยมุ่งเน้นการดูแลลูกค้าด้วยบริการที่มีมาตรฐานสากล เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และการร่วมแบ่งปันองค์ความรู้ร่วมกันกับพันธมิตรทั้งที่เป็นลูกค้าผู้ผลิตทองคำรายย่อยทั่วประเทศ และลูกค้านักลงทุน

ทั้งนี้ บริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด มุ่งเน้นที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อส่งต่อข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรไปยังลูกค้าขององค์กรได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และทัน่วงที เช่น ปัจจัยกระทบทางเศรษฐกิจ ความเคลื่อนไหวด้านราคาทองคำ หรือแนวโน้มการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งในทางกลับกัน หากองค์กรไม่มีความเข้มแข็งของการทำงานเป็นทีมมากเพียงพอ อาจส่งผลให้การประสานงานหรือการส่งต่อข้อมูลต่างๆ ไปยังหน่วยงานที่ประสานงานหรือให้ข้อมูลโดยตรง

ต่อลูกค้า ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและไม่เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ จุดนี้อาจส่งผลให้ความสามารถในการทำกำไรของลูกค้าด้อยลง และท้ายที่สุดจะทำให้องค์กรไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการดำเนินธุรกิจ ไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันได้ ส่งผลให้ความเชื่อถือนในข้อมูลน้อยลง ซึ่งจะทำให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่านบริษัทน้อยลงตามไปด้วย และบริษัทจะไม่สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนในอนาคต

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาจึงให้ความสนใจรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่ใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริหารงานเพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารและพนักงานในองค์กรควรต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงปัจจัยองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม นั่นจึงเป็นเหตุจูงใจให้ศึกษาถึงเรื่องดังกล่าว ของพนักงานบริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด ซึ่งผลจากการศึกษา จะช่วยให้เกิดความเข้าใจ รับรู้บทบาทและปัญหาในการทำงานเป็นทีม และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพแก่องค์กรต่อไปในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด

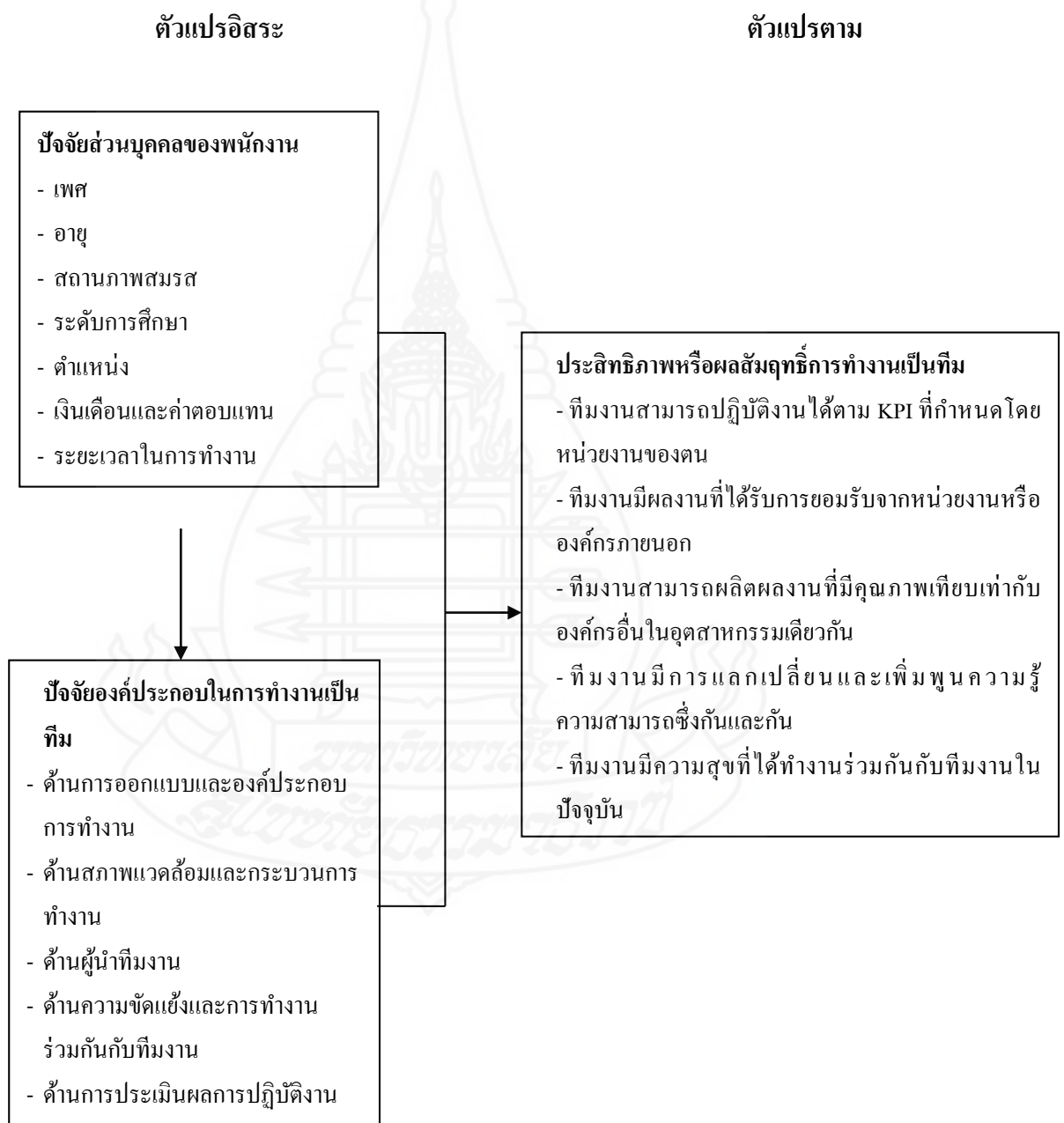
2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงาน บริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด

2.3 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม ของพนักงาน บริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด

2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงาน บริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด

### 3. กรอบแนวความคิดการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เพื่อมุ่งศึกษาปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวความคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

- 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน
- 4.2 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน
- 4.3 ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อระดับของความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม
- 4.4 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกและนำไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

#### 5. ขอบเขตของการศึกษา

##### 5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ที่ยังคงมีตำแหน่งและทำงานในบริษัท จำนวน 240 ราย

##### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด

**5.2.1 ปัจจัยด้านบุคคล** ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เงินเดือนและค่าตอบแทน และระยะเวลาในการทำงาน

##### 5.2.2 ปัจจัยองค์ประกอบในการทำงานเป็นทีมซึ่งประกอบไปด้วย

- 1) ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน
- 2) ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน
- 3) ด้านผู้นำทีมงาน
- 4) ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน
- 5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

##### 5.2.3 ประสิทธิภาพหรือผลสัมฤทธิ์การทำงานเป็นทีม ซึ่งประกอบไปด้วย

- 1) ทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้ตาม KPI ที่กำหนดโดยหน่วยงานของตน
- 2) ทีมงานมีผลงานที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานหรือองค์กรภายนอก
- 3) ทีมงานสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพเทียบเท่ากับองค์กรอื่น

ในอุตสาหกรรมเดียวกัน

- 4) ทีมงานมีการแลกเปลี่ยนและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน
- 5) ทีมงานมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกันกับทีมงานในปัจจุบัน

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 ปัจจัยองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม** หมายถึง สิ่งสำคัญต่างๆ ที่ประกอบกันขึ้นอย่างเหมาะสมส่งผลให้ทีมงานมีความเข้มแข็งและสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ผู้นำที่มีประสิทธิภาพ การกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่ชัดเจน ขั้นตอนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปด้วยดี และแรงเสริมหรือกำลังใจที่ช่วยผลักดันการทำงาน

**6.2 การทำงานเป็นทีม** หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีสมาชิกภายในทีมมากกว่า 2 คนขึ้นไป มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เดียวกัน และร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

**6.3 ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม** หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ทีมงานตั้งไว้

**6.4 ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ** หมายถึง ทีมงานหรือหมู่คณะที่สมาชิกทุกคนร่วมกันทำงานเพื่อประโยชน์และเป้าหมายร่วมกัน โดยมีความขัดแย้งน้อยมาก ให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การสื่อสารแบบเปิดเผย และความสัมพันธ์ที่ดีภายในทีมงาน

**6.5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน งานแล้วเสร็จภายในเวลา สูญเสียค่าใช้จ่ายและทรัพยากรน้อยที่สุด รวมทั้งมีจิตสำนึก มีวินัย ยึดถือระเบียบปฏิบัติขององค์กร

**6.6 พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ของบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด

**6.7 ความขัดแย้งในการทำงาน** หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปทำงานร่วมกัน มีความคิดเห็นและความรู้สึกที่แตกต่างกัน

**6.8 การประเมินผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความพยายามอย่างเป็นระบบในการวัดผลการปฏิบัติงานของบุคคลในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอนเป็นทางการ โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่มกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้



## 7. ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

เพื่อทราบถึงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ จำกัด และนำไปพัฒนาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบของการทำงานเป็นทีมอย่างเหมาะสมและเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไปในอนาคต



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการกำหนดกรอบการวิจัย สร้างเครื่องมือการวิจัยในรูปแบบสอบถาม รวมถึงการนำเสนอผลการวิจัยอย่างบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเนื้อหาแบ่งได้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
  - 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน
  - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
  - 1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
  - 2.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม
  - 2.2 วัตถุประสงค์ของการทำงานเป็นทีม
  - 2.3 ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ
  - 2.4 ประเภทของทีมงาน
  - 2.5 การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ
  - 2.6 ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม
  - 2.7 องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม
  - 2.8 ขั้นตอนการทำงานเป็นทีม
3. ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในการทำงานที่จะให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายและอยู่ร่วมกันภายในองค์กรอย่างมีความสุข โดยได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร การที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จนั้น จะขึ้นอยู่กับบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งต่างๆ ในองค์กรเป็นสำคัญ เพราะฉะนั้น การที่ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรนับว่ามีความจำเป็นที่ต้องทราบในการบริหาร ที่จะใช้ความสามารถในการเป็นผู้นำและสร้างขวัญกำลังใจเพื่อให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและเสร็จลุล่วงไปอย่างรวดเร็วและดีที่สุด

### 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จอห์น ดี มิลเลอร์ (John D. Mille, ปี ค.ศ. 1954, หน้า 4 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาธนาวิทย์, ปี พ.ศ. 2544, หน้า 9) ให้คำจำกัดความเรื่องประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดกำไรจากการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ความพึงใจในที่นี้ หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณา

1. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การบริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service)
3. การบริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

เซอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน (Herbert A. Simon, ปี ค.ศ. 1960, หน้า 180-181 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาธนาวิทย์, ปี พ.ศ. 2544, หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดของงานใดๆ ดูจากความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ออก ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐจะเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งมีความสัมพันธ์ตามสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิต หรืองานที่ได้รับ

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (ปี พ.ศ. 2538) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (ปี พ.ศ. 2540, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ สามารถสร้างผลงาน หรือผลความสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้คุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือสามารถผลิตได้เพิ่มสูงกว่าเดิมโดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือไม่เช่นนั้นก็อาจเป็นว่าสามารถผลิตของทุกอย่างได้ยากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

จำลอง นักฟิออน (ปี พ.ศ. 2542, หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานเร็ว คุ่มค่า กับการใช้ทรัพยากร ทั้งเงิน คน วัสดุอุปกรณ์ และเวลา

สินเลิศ สุขุม (ปี พ.ศ. 2543, หน้า 19) ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความพร้อมและความพยายามและรวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากหน่วยในการวัดสิ่งที่ลงทุนไป เช่น เงิน ความพยายาม แรงงานนั้นเป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือ การปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงใช้วิธีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายถึง การวัดผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่

ดิน ปรัชญพฤทธิ และอิสระ สุวรรณบด (ปี พ.ศ. 2543) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ แบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย (Input cost of allocate efficiency) หมายถึง การใช้ต้นทุนต่ำกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ่มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของการบริหาร (Process efficiency) หมายถึงการทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือการทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบและขั้นตอนของทางราชการ

3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไร การทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

Gibson และคณะ (อ้างถึงในจรัสขวัญ ชาวเรือ, ปี พ.ศ. 2547) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าโดยทั่วไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงผลประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ

ประสิทธิภาพอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะของบุคลากรที่มีความสามารถปฏิบัติงานใดๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใดๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มิวัตถุประสงค์ไว้ โดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความเร็ว ความถูกต้อง ความมีคุณภาพ และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์เทคนิคการดำเนินงาน มีปัญหา อุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น คัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

## 1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประกาเพ็ญ สุวรรณ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน ธนภณ รอดเจียม, ปี พ.ศ. 2541, หน้า 32) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพว่าเป็นพฤติกรรมด้านการปฏิบัติงานใช้ความสามารถแสดงออกทางร่างกายซึ่งรวมทั้งพฤติกรรมที่แสดงออกโดยสรุปว่าการปฏิบัติงานของมนุษย์เป็นผลมาจากทัศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คาดว่าจะได้รับจากการได้กระทำนั้นๆ แล้ว

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน กทาวุธ พรหมายน, ปี พ.ศ. 2545, หน้า 14) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความจับปล้น มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

การส่งเสริมประสิทธิภาพในช่วงราชการ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ปี พ.ศ. 2540, หน้า 1-2)

1. คุณภาพงาน หมายถึง งานหรือการบริการของภาครัฐต้องมีคุณภาพ มีความถูกต้อง มีความรวดเร็ว มีความประทับใจให้กับผู้รับบริการ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดคุณภาพงาน เพื่อให้มั่นใจว่าคุณภาพงานหรือบริการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐให้กับประชาชนนั้น มีความหมายในทางบวกในสายตาของประชาชนผู้รับบริการ และนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม



2. ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์กำหนดไว้ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ การบริการงานของหน่วยงานจึงต้องบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้นๆ การส่งเสริมประสิทธิภาพเป็นการสร้างกลไกการดำเนินงานเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ มีเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถวัดผลลัพธ์ในการทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

3. ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่หน่วยงานทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายแล้ว หน่วยงานยังต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ข้าราชการต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าของเงินงบประมาณที่ใช้จ่ายไปในการทำงานและประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อสังคมโดยรวม

วิสาขาติ สุวรรณราช (ปี พ.ศ. 2547, หน้า 324) ได้กล่าวว่า ทักษะในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ แบ่งได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การแสดงความสามารถหรือทักษะการทำงานหลัก (Core Competency)
2. การแสดงความสามารถและทักษะในด้านการประยุกต์เทคนิคใหม่ (Technical Competency)
3. การแสดงความสามารถและทักษะในด้านหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Functional Competency) ซึ่งประกอบด้วย
  - 3.1 ความชำนาญงาน (Skill)
  - 3.2 ทศนคติ (Attitude)
  - 3.3 ความรู้ (Knowledge)

เสถียร คามีสักดิ์ (ปี พ.ศ. 2550, หน้า 38) ได้กล่าวถึงกรอบแนวคิดของผู้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้

1. เป็นบุคลากรที่มีเหตุผล
2. เป็นผู้ที่เชี่ยวชาญในงานอาชีพ
3. เป็นผู้ที่รู้จักสามัคคี
4. เป็นผู้มีน้ำใจบริการ
5. เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม

สมยศ นาวิการ (ปี พ.ศ. 2529, หน้า 5) ได้กล่าวถึง แนวความคิดของ Thomas J. Peters ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาถึงจุดแข็งจุดอ่อนภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรค
2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน

3. ระบบ (System) ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (ปี พ.ศ. 2541, หน้า 1-5) กล่าวว่า หลักในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ควรยึดหลัก ดังนี้

1. หลักคุณธรรม ผู้ที่เป็นหัวหน้าจะต้องบริหารงานบนหลักคุณธรรม คือมีความเมตตา ยุติธรรม และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้หลักคุณธรรมเป็นตัวนำในการตัดสินใจ การดำเนินการต่างๆ ต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักคุณธรรม
2. การมีส่วนร่วมเป็นหลักพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานของทุกองค์การ
3. ความซื่อสัตย์สุจริตและความซื่อตรง เริ่มต้นจากซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่องาน ถ้าซื่อสัตย์ต่องานแล้ว ก็จะเป็นคนที่มีอุดมการณ์ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา รวมถึงการตรงต่อเวลา ตรงต่อคำมั่นสัญญา มีความจริงใจ
4. ยึดมั่นในหลักการและเหตุผล ได้แก่ หลักความเป็นกลางยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้อง ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา มีเหตุผลในการดำเนินงาน ขอมเสียเวลาในการชี้แจงต่อบุคคลอื่นให้เข้าใจหลักการและเหตุผลที่ถูกต้อง
5. จงรักภักดีและกตัญญูต่อสถาบันและประเทศชาติ เป็นศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย การยอมรับนับถือถาวร
6. ความสามารถในเทคนิคและวิชาการของงานที่ทำ การนำหลักบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดผลดี
7. ความสามารถในความคิด สมองของมนุษย์นั้นยิ่งใช้มากก็ยิ่งมีศักยภาพมากขึ้น สามารถพัฒนาได้ จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องหนึ่งถึงอีกเรื่องหนึ่งได้
8. ความสามารถในการสื่อความทั้งการพูดและการเขียน ได้แก่ การพูดต่อหน้าสาธารณชน การเขียนรายงานการประชุม
9. ความสามารถในการสร้างและการประสานความสัมพันธ์ที่ดี ที่มีประโยชน์ยั่งยืนกับสังคม ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการสร้างสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์หรือสร้างสิ่งเก่าให้ดีขึ้น

สถิติ คำลาเลียง (ปี พ.ศ. 2544, หน้า 138-140) ได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
2. ปฏิบัติงานเสร็จในเวลาที่กำหนดเสมอ
3. ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากร อุปกรณ์ได้อย่างประหยัด
4. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
5. ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ

วูม และเดซี (Voom and Deci, ปี ค.ศ. 1997, หน้า 10) ได้ทำการศึกษาพบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถ ความชำนาญของผู้ปฏิบัติงาน และการจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถส่งผลกับบุคคลและหน่วยงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ, ปี พ.ศ. 2538, หน้า 26)

1. เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายน้อยลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่น
2. เจ้าหน้าที่บุคลากรสามารถทำงานเสร็จและตรงตามเวลาที่กำหนดไว้
3. สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากจะใช้เวลาในการทำงานลดลง
4. คุณภาพของผลงานที่ได้สูง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและความเต็มใจ
5. เกิดความพึงพอใจ และความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ

### 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

Hamington Emerson (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปี พ.ศ. 2542) ได้เสนอหลักการการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและจัดความสูญเสียโดยการยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ ซึ่งให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมง่ายขึ้น และลดความสิ้นเปลืองในด้านต่างๆ

หลักประสิทธิภาพของ Emerson มี 12 ประการ คือ

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) เพื่อลดความคลุมเครือ
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป ในการพัฒนาความสามารถ
3. ผู้บริหารต้องการคำแนะนำที่ดี
4. พนักงานต้องมีวินัย
5. ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรม
6. ข้อมูลต้องเชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง แน่นนอน เพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวโดยวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์
8. ต้องพัฒนาวิธีการทำงานอย่างมีมาตรฐาน
9. รักษาสภาพแวดล้อมให้มีมาตรฐาน
10. การปฏิบัติการณ์ที่มีมาตรฐาน
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser อ้างถึงใน คชาวูธ พรหมายน, ปี พ.ศ. 2545, หน้า 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่ยาก และซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมาก

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีในด้านกระบวนการ ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

### 1. ด้านความรู้ความสามารถในงาน

- 1.1 การแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาเพื่อก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั้งทางด้านวิชาการ และระบบสารสนเทศ
- 1.2 การฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

1.3 ศึกษานวัตกรรมต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

### 2. ด้านการให้บริการแก่ประชาชน

- 2.1 การบริการประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยมิตรไมตรีที่ดี
- 2.2 ให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้มาติดต่อราชการอย่างเที่ยงตรงถูกต้องเสมอ
- 2.3 มีความเต็มใจและพร้อมให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการอย่างเต็มที่
- 2.4 ปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและพวกพ้อง

### 3. ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

- 3.1 มีความตระหนักถึงสถานะของตนเอง ว่าท่านนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และได้ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์แก่องค์กรอย่างแท้จริง
- 3.2 ใช้ทรัพยากรขององค์กรไปดำเนินงานให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.3 มีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
- 3.4 สามารถจูงใจให้เพื่อนร่วมงานร่วมกันรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กร

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานจึงมีความสำคัญในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลมาจากปัจจัยแรงจูงใจด้านคุณภาพชีวิต ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความรู้สึกที่ดี ซึ่งพนักงานก็จะสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ และที่สำคัญผู้บริหารต้องใช้กลยุทธ์เพื่อกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากการค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และนำไปใช้ในการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อนำไปสู่การกำหนดแผนการปฏิบัติงานและเป็นข้อมูลในการพัฒนาพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อนำไปสู่การสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ทีม นั้น ทีมต้องมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน สมาชิกภายในทีมมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีการแบ่งบทบาท อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และมีการเปิดโอกาสให้สมาชิกภายในทีมมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นแลกเปลี่ยนกัน นอกจากนี้ก็ต้องมีการประชุมปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอยู่เสมอ และในขณะที่เดียวกันก็ต้องลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นภายในทีม แก้ไขปัญหาด้วยเหตุผล ข้อเท็จจริง โดยไม่ใช้อารมณ์เข้ามาในการตัดสินใจ ผู้นำทีมจึงต้องเป็นทั้งนักพูด นักฟังที่ดี มีภาวะผู้นำ ทักษะคิด ความเชื่อ ค่านิยม และสนับสนุนให้กล้าคิดกล้าพูดในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์อีกด้วย

### 2.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม

รัชนี สิงห์บุญตา (ปี พ.ศ. 2541) กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่าการที่บุคคลมากกว่า 2 คนขึ้นไปมาร่วมกันทำงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการประสานงาน การวางแผน การตัดสินใจและการสนับสนุนเพื่อให้งานที่ตนรับผิดชอบได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปรีชา คงฤทธิศึกษาการ (ปี พ.ศ. 2536) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีม หมายถึง การรวมกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมใจและมีความพร้อมเพียงที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ ตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี โดยเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรไปในแนวทางเดียวกัน และสมาชิกภายในกลุ่มนั้นจะต้องยอมรับบทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้สามารถดำเนินการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (ปี พ.ศ. 2538, หน้า 139-140) กล่าวว่าทีมที่ดีนั้นต้องมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน โดยที่สมาชิกภายในทีมมีการรับรู้และความเข้าใจตรงกัน สมาชิก



ในกลุ่มจะต้องมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและร่วมกันตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับของตนเองมากที่สุดมีการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนและให้สมาชิกเข้าใจตรงกัน

สุรพล พะยอมแย้ม (ปี พ.ศ. 2545, หน้า 161) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่ทุกคนภายในทีมมีการประสานงานร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างราบรื่นเพื่อจะได้แสดงถึงบทบาทและหน้าที่ของตนได้อย่างชัดเจน

วิชัย โถสุวรรณจินดา (ปี พ.ศ. 2536) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและจุดประสงค์เดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ปฏิบัติงานต่างก็เกิดความพึงพอใจต่องานและสมาชิกภายในกลุ่มด้วย

จินดา ณ ระยอง (ปี พ.ศ. 2545, หน้า 3) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมว่าบุคคลหลายๆ คนรวมตัวกันเป็นหนึ่งกลุ่มที่จะทำวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้ความร่วมมือร่วมใจความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อทำให้วัตถุประสงค์นั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความหมายของทีมงาน คือ การรวมสมาชิกกันมากกว่า 2 คนขึ้นไป เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่ให้แก่สมาชิกภายในทีมอย่างชัดเจน เพราะทีมยังช่วยสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจ และทีมนี้สามารถปฏิบัติงานได้ผลสูงกว่าบุคคลแต่ละคน โดยเฉพาะถ้างานต้องอาศัยทักษะการทำงาน การตัดสินใจ และประสบการณ์ที่หลากหลาย จึงทำให้ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ จึงนำระบบการทำงานเป็นทีมมาใช้มากขึ้น

## 2.2 วัตถุประสงค์ของการทำงานเป็นทีม

เฉลิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ และปัญญรส มาลากุล ณ อุรุษา (ปี พ.ศ. 2531, หน้า 2-3) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการทำงานเป็นทีมไว้ 7 ประการดังนี้

1. เพื่อสร้างความไว้วางใจกันในหมู่สมาชิกของทีม
2. คนเราทำงานร่วมกันได้ดีขึ้นเมื่อมีการเปิดเผย และจริงใจต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคที่จะต้องแก้ไขร่วมกัน
3. การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อสมาชิกทีมได้ช่วยกันเสริมสร้างทักษะความเชี่ยวชาญให้เพิ่มพูนมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ในทีมอย่างเต็มที่
4. ประสิทธิภาพการทำงานของทีมจะลดต่ำลง และความตึงเครียดจะเพิ่มสูงขึ้นหากหลีกเลี่ยงการป้อนกลับข้อมูลและวิพากษ์วิจารณ์ซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ดังนั้นการแสดงความคิดเห็นในลักษณะข้อมูลป้อนกลับจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในพัฒนาทีมงาน
5. สนับสนุนการเรียนรู้ที่จะรับฟังความคิดเห็นและข้อมูลข่าวสารของผู้อื่นอย่างตั้งใจและให้เกียรติซึ่งกันและกัน
6. เป็นการพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาร่วมกัน

7. เป็นการช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจากสมาชิกได้เรียนรู้ถึงทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากขึ้น มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานร่วมกันมากขึ้น ส่งเสริมความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในหมู่สมาชิกทีม และเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อัจฉรา (ม.ป.ป.) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มผลผลิตขององค์กร ผลผลิตขององค์กรแตกต่างกันตามลักษณะขององค์กร
2. เพื่อเพิ่มความสุขหรือความพอใจในการทำงาน ให้ทุกคนมีความสุขหรือพอใจในการทำงาน และผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้มีความรู้สึกทำงานเพื่องาน มิใช่เพื่อสิ่งอื่นๆ เช่น เงินหรือสวัสดิการ
3. เพื่อให้องค์กรมีทักษะในการปรับตัวสูงขึ้น มีกลไกในการปรับตัวดี ไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ภายนอกองค์กรที่มีผลกระทบต่อองค์กร องค์กรก็สามารถที่จะดำรงอยู่ได้

### 2.3 ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

การปรับปรุงทีมงานที่จะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจึงจำเป็นต้องรับรู้ถึงลักษณะการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของทีมงาน ซึ่งการมีทีมงานนั้นจะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ คนที่ทำงานอยู่ในทีมนั้นจะต้องมีการจัดรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. มีความสมดุลในบทบาท คือ มีการผสมผสานกันในความแตกต่างของความสามารถของแต่ละบุคคลในทีม โดยสมาชิกในทีมสามารถใช้ความแตกต่างได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป
2. มีเป้าหมายที่ชัดเจน และเห็นด้วยกับเป้าหมาย โดยเต็มใจที่จะยอมรับและผูกพันกับเป้าหมายนั้นอย่างแท้จริง
3. มีการสื่อสารอย่างเปิดเผย การเผชิญหน้ากันอย่างเปิดเผย และพูดคุยกันอย่างตรงไปตรงมา มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เข้าใจตนเองและผู้อื่นภายในทีมเป็นอย่างดี และเมื่อภายในทีมมีปัญหาเกิดขึ้นจะต้องแก้ปัญหาด้วยการเผชิญหน้าซึ่งกันและกันได้
4. มีความจริงใจต่อกันของสมาชิก และช่วยกันสนับสนุนกันภายในทีม ซึ่งสมาชิกภายในทีมจะสนับสนุนซึ่งกันและกัน คอยให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือร่วมใจกันอย่างจริงจัง เปิดโอกาสให้พูดถึงปัญหาต่างๆ ได้อย่างอิสระ
5. มีความร่วมมือและการขัดแย้งกัน เพื่อให้การทำงานของทีมบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของสมาชิกในทีมต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีการใช้ประโยชน์ซึ่งกันและกัน

เพื่อการวางแผนในการดำเนินงานนั้นต้องให้สมาชิกมีส่วนร่วมออกความคิดเห็นด้วย ความขัดแย้งภายในทีมจะเป็นไปในทางสร้างสรรค์มากกว่าทำลาย

6. มีวิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว การทำงานของทีมนั้นจะมีลักษณะยืดหยุ่น การตัดสินใจ จะอาศัยข้อมูลและข้อเท็จจริงเป็นหลัก

7. มีผู้นำทีมที่เหมาะสม ผู้นำภายในทีมควรกระจายไปทั่วทั้งทีม ได้ตามสถานการณ์และจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย

8. มีการทบทวนบทบาทการทำงานของทีมนำเสนอ เพื่อนำไปแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันที การทบทวนนี้อาจจะทำในระหว่างปฏิบัติงานหรือภายหลังงานเสร็จก็ได้

9. มีการพัฒนาบุคลากร มีแผนการในการพัฒนาสมาชิกในทีม เพื่อจะได้นำความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

10. มีความสัมพันธ์กันภายในระหว่างทีมดี การทำงานระหว่างทีมเป็นไปในบรรยากาศของสัมพันธ์ภาพที่ดี มีการรับฟังความคิดเห็น และทำความเข้าใจแนวคิดหรือปัญหาของสมาชิกคนอื่น พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

11. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีนับเป็นสิ่งจำเป็นในทุกระดับขององค์กร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยสมาชิกทุกคนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับข้อมูลในการติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ

นอกจากนี้ Parker (ปี ค.ศ. 1990) กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ต้องมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมายงาน และการวางแผนการทำงานซึ่งสมาชิกทุกคนต่างยอมรับ

2. มีลักษณะสะดวกสบาย มีความไม่เป็นทางการ และมีการผ่อนคลาย

3. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม ซึ่งสมาชิกจะสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการอภิปรายให้มากขึ้น

4. การเกิดความไม่ลงรอยกัน เป็นการนำไปสู่การพัฒนาทีมที่ดีขึ้น ให้การสนับสนุนความไม่ลงรอยกัน ไม่เห็นพ้องต้องกัน จะไม่หลีกเลี่ยงหรือมีความรู้สึกขัดแย้ง

5. ยึดมติความเป็นเอกฉันท์ในการตัดสินใจ และการตัดสินใจอยู่บนความเห็นพ้องต้องกันของสมาชิกทั้งหมด หลีกเลี่ยงการลงคะแนนเสียง

6. มีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผยอย่างไม่ซ่อนเร้น

7. มีการรับมอบหมายการทำงาน การแบ่งงาน และบทบาทการทำงานอย่างชัดเจน

8. แลกเปลี่ยนทัศนะเรื่องภาวะผู้นำ ในขณะที่มีผู้นำอย่างเป็นทางการ สมาชิกทุกคนในทีมต้องแลกเปลี่ยนทัศนะเรื่องพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิผล

9. ความสัมพันธ์กับภายนอก ทีมต้องให้ความสนใจในการพัฒนาความสัมพันธ์ด้านทรัพยากร และความน่าเชื่อถือจากองค์กรภายนอก

10. มีความหลากหลาย ทีมต้องมีมุมมองที่กว้าง มีความหลากหลายทั้งกระบวนการทำงานและทักษะในการทำงาน

11. มีการประเมินตนเอง ทีมต้องยุติการตรวจสอบว่าสิ่งที่ดีเป็นอย่างไร แต่ควรมีการประเมินตนเองว่าได้มีการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิมหรือไม่

วิระวัฒน์ (ปี พ.ศ. 2536) ได้กล่าวถึง ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ด้านเป้าหมาย ทีมงานที่จะทำงานได้ดั่งนั้น ก็ต่อเมื่อสมาชิกของทีมงานรับผิดชอบในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน แต่สิ่งที่จะถูกลืมเสมอ นั่น คือ การที่สมาชิกแต่ละคนของทีมงานต่างมีเป้าหมายของตนเอง ดังนั้นทีมงานจะต้องระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายและของงานให้ชัดเจน เพื่อที่จะทำให้สมาชิกภายในทีมงาน ได้รับรู้และมีการจัดการวางแผนงานล่วงหน้าให้ถูกต้อง โดยพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อะไรที่ทีมงานต้องการให้สมาชิกได้ลงมือทำร่วมกัน สมาชิกทุกคนมีความรู้สึกที่จะต้องปฏิบัติตามเป้าหมายอย่างน้อยเพียงใด รวมถึงเป้าหมายในการทำงานของสมาชิกแต่ละคนขัดแย้งกันภายในทีมหรือไม่เพียงใด

2. ด้านบทบาท การจัดการเกี่ยวกับบทบาทของสมาชิกภายในทีมงานเป็นสิ่งที่ควรจะต้องพิจารณาเพื่อเป็นการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ซึ่งสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในเรื่องที่เกี่ยวกับบทบาทของสมาชิกในทีมงาน โดยพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ ความชัดเจนของบทบาทการทำงานของตนเอง และสมาชิกคนอื่นๆ ในทีมงานตามการรับรู้ของตนเองและสมาชิกคนอื่นๆ

3. ด้านกระบวนการทำงาน กระบวนการในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ควรจะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้แน่ใจ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการตรวจสอบ โดยพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ การตัดสินใจในการแก้ปัญหาาร่วมกัน สมาชิกมีลักษณะเป็นอย่างไร สิ่งที่เป็นปัญหาในการตัดสินใจร่วมกันในทีมงาน การสื่อสารภายในการทำงานเป็นทีมเป็นอย่างไร การประชุมปรึกษาหารือของทีมงานมีประสิทธิภาพดีหรือไม่ สมาชิกในทีมงานต้องการให้ปรับปรุงการประชุมอย่างไร ผู้นำทีมงานควรมีลักษณะอย่างไรการปฏิบัติงานของทีมงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร และควรจะทำอย่างไรจึงจะช่วยทีมงานให้ปฏิบัติงานได้ดี

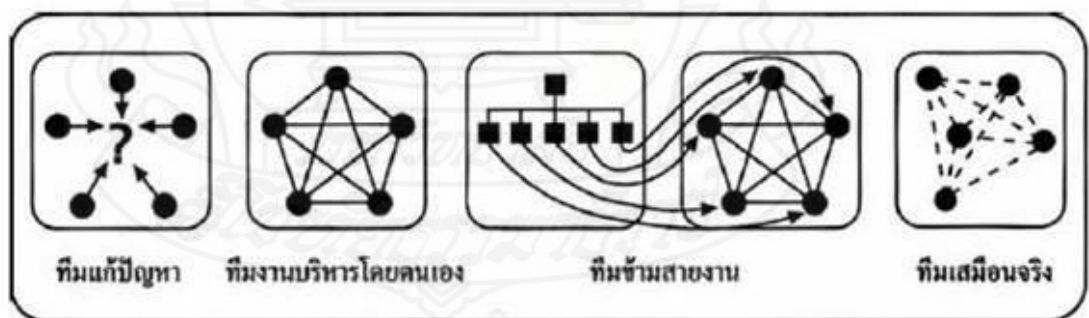
4. ด้านสัมพันธภาพระหว่างสมาชิก จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในทีมงาน โดยพิจารณาสิ่งต่อไปนี้เป็นคือ ความขัดแย้งที่ควรนำมาแก้ไขเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม และสิ่งที่ขัดขวางมิให้ทีมงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (ปี พ.ศ. 2547, หน้า 215) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพคือทีมที่สามารถทำงานได้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ มีการนำความคิดใหม่ๆ มาปรับปรุงการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ จึงมีลักษณะดังนี้

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

#### 2.4 ประเภทของทีมงาน (Type of Teams)

ทีมประเภทต่างๆ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ทีมแก้ปัญหา (Problem-Solving Team) ทีมงานบริหารโดยตนเอง (Self-Managed Work Teams) ทีมประสานข้ามสายงาน (Cross-Functional) ทีมเสมือนจริง (Virtual Teams)



ภาพที่ 2.1 แสดงลักษณะของทีมงานทั้ง 4 แบบ

ที่มา: Robbins, S.P. (2001). Organization behavior. 9<sup>th</sup>, Upper Saddle River, NJ.: Prentice-Hill. Page 259-261 อ้างถึงใน ชนกร กรวัชรเจริญ. 2555 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เอกการจัการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. หน้า 17.



### 1. ทีมงานแก้ปัญหา (Problem-Solving Teams)

ถ้าย้อนไปเมื่อต้นทศวรรษที่ 1980 ทีมเพิ่งจะเริ่มได้รับความนิยม รูปแบบและทีมต่างๆ มองดูคล้ายกัน ทีมงานแก้ปัญหาประกอบด้วยกลุ่มสมาชิกประมาณ 5-12 คน จากที่อยู่ในแผนกเดียวกัน มาพบปะกันสัปดาห์ละประมาณ 2-3 ชั่วโมง เพื่อปรึกษาถึงปัญหาการปรับปรุงภายในประเด็นต่างๆ เช่น เรื่องสุขภาพ ประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทีมประเภทนี้เรียกว่า ทีมแก้ปัญหา

ในทีมงานแก้ปัญหานี้ สมาชิกจะทำการแลกเปลี่ยนความคิดและเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และวิธีปฏิบัติงาน แต่ทีมเหล่านี้มักไม่ค่อยได้รับอำนาจในการนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติ

การประยุกต์ใช้ของทีมงานแก้ปัญหาที่แพร่หลายมากในช่วงทศวรรษ 1980 ได้แก่ ทีมงาน วงจรคุณภาพ ซึ่งแต่ละทีมประกอบด้วยสมาชิกประมาณ 8-10 คน รวมทั้งหัวหน้าที่ถูกมอบหมายให้รับผิดชอบงานร่วมกัน พบปะกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่ออภิปรายปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพสำรวจถึงสาเหตุปัญหา ทำการเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหา และนำไปปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหานั้น ปัจจุบันนี้องค์กรใช้ทีมแก้ปัญหาโดยเฉพาะเพื่อค้นหาแนวทางปรับปรุงคุณภาพ การส่งมอบสินค้าที่รวดเร็วขึ้น และการลดต้นทุน เป็นต้น

### 2. ทีมงานบริหารโดยตนเอง (Self-Managed Work Teams)

ทีมงานแก้ปัญหาแม้ว่าจะเป็นแนวทางการคิดที่ดี แต่ในทางปฏิบัติไม่สามารถให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานมากนัก จึงมีการนำมาสู่การทดลองให้ทีมงานมีความอิสระอย่างแท้จริง โดยให้สามารถแก้ปัญหา การนำข้อเสนอลงสู่การปฏิบัติและให้รับผิดชอบต่อผลงานอย่างเต็มที่ในแบบที่เรียกว่า ทีมงานบริหารโดยตนเอง

ทีมงานบริหารโดยตนเอง ส่วนมากจะประกอบด้วยสมาชิกประมาณ 10-15 คน ซึ่งปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมรับผิดชอบหน้าที่ทำงานกันด้วยความมีอิสระอย่างสูง ความรับผิดชอบเหล่านี้ได้แก่การวางแผนและจัดตารางเวลาการทำงานมอบหมายแก่สมาชิกร่วมกัน ควบคุมการดำเนินไป และกำหนดหน้าของงาน ในทีมงานบริหารโดยตนเองที่สมบูรณ์นั้นจะได้รับอนุญาตให้ทำการคัดเลือกสมาชิกทีมของตนเอง ยอมให้ประเมินผลตนเองโดยให้สมาชิกต่างประเมินซึ่งกันและกัน ผลที่สุดก็คือตำแหน่งหัวหน้าเพื่อניתนตรวจสอบงานจะหมดความสำคัญลง หรืออาจยกเลิกไปเพราะสมาชิกทีมสามารถดูแลตนเองได้

### 3. ทีมประสานข้ามสายงาน (Cross-Functional Teams)

ทีมประสานข้ามสายงาน เป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลที่ทำให้บุคลากรจากหลายๆ ฝ่ายภายในองค์กร หรือแม้แต่วางองค์กรมาแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน แต่อย่างไรก็ตามทีมงานแบบนี้ก็

บริหารค่อนข้างยากต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในระยะแรก เพราะจะต้องให้สมาชิกคุ้นเคยกัน และเรียนรู้วิธีการทำงานในภาวะที่มีความหลากหลายและซับซ้อนสูง โดยใช้เวลาส่วนมากเพื่อสร้างความไว้วางใจกัน และการพัฒนาการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสมาชิกเป็นบุคคลที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน มีประสบการณ์และมุมมองต่อปัญหาที่แตกต่างกันมาก เป็นต้น

#### 4. ทีมเสมือนจริง (Virtual Teams)

ทีมงานที่กล่าวมาแล้วจะมีลักษณะการปฏิบัติงานโดยตรงแบบสองต่อสองแต่ทีมเสมือนจริงมีสมาชิกซึ่งอาจอยู่ห่างไกลกัน แต่สามารถทำงานร่วมกันได้โดยใช้ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพื่อประสานงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้ โดยที่สมาชิกจะทำงานร่วมกันด้วยเครือข่ายออนไลน์ เพื่อเชื่อมการสื่อสารต่างพื้นที่ใช้เทคนิคการประชุมทางไกล (Video Conferencing) หรือใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ทำให้ระบบทางไกลมีใช้อุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันอีกต่อไป

ทีมเสมือนจริงสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ได้เช่นเดียวกับทีมงานอื่น เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศการทำงานให้สำเร็จ การตัดสินใจ เป็นต้น เป็นทีมงานที่อาจเชื่อมโยงสมาชิกในองค์กรเดียวกัน หรือต่างองค์กรก็ได้ และใช้การประชุมระยะไกลเพียงไม่กี่วันก็สามารถร่วมมือแก้ปัญหาได้ใช้เวลาเพียงไม่กี่เดือนเพื่อทำงานโครงการสำเร็จได้ ทีมอาจคงอยู่แบบถาวรตลอดไปก็ได้

### 2.5 การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิผล (Creating Effective Teams)

ร็อบบินส์ (Robbins) มีความพยายามศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของทีมงาน องค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดทีมที่มีประสิทธิผลแบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่

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

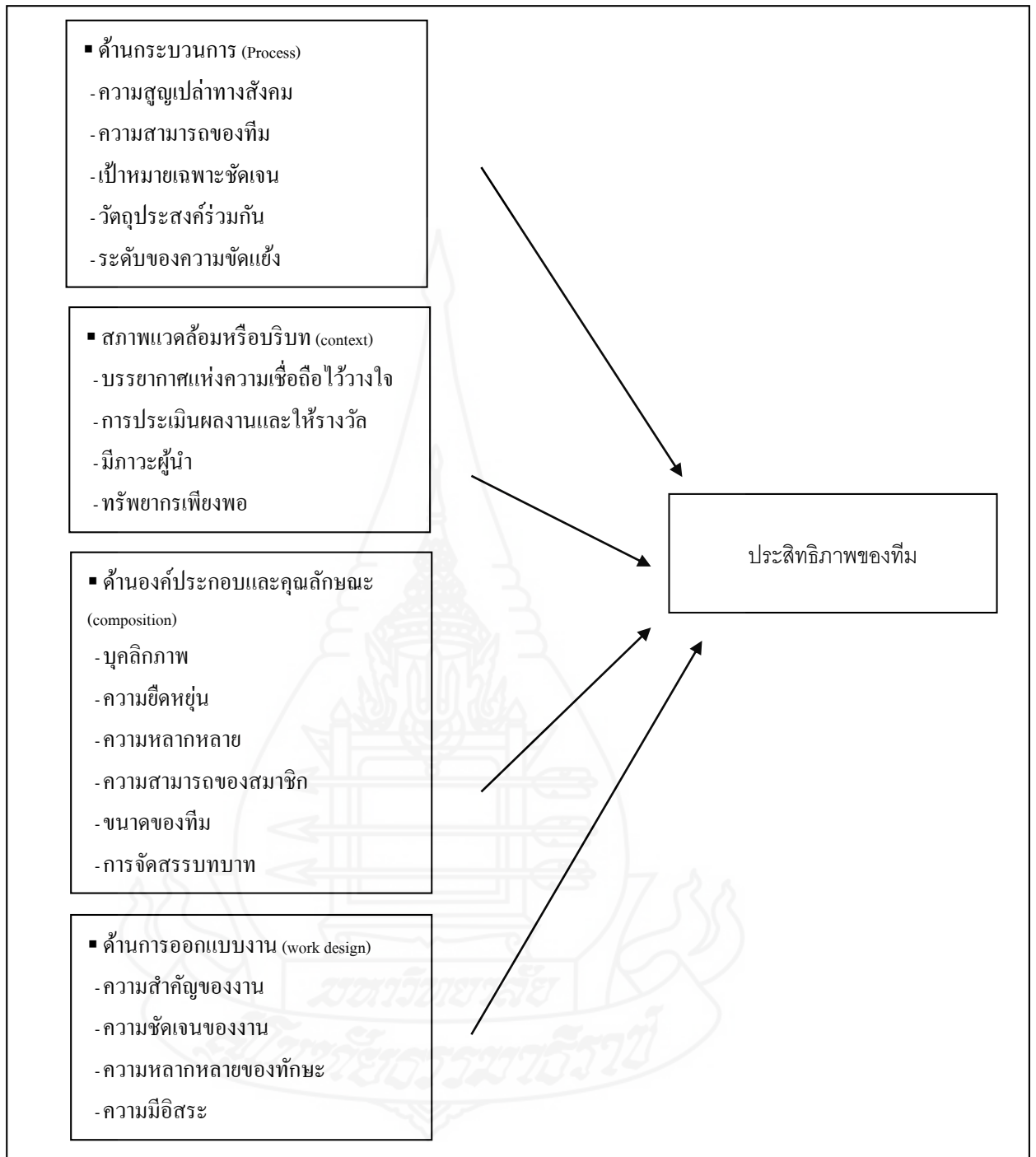
ถ้าจะกล่าวถึงแบบจำลองประสิทธิผลของทีม จะต้องคำนึงหลัก 2 ประการ คือ

1. ทีมที่มีรูปแบบ และโครงสร้างแตกต่างกันไป แบบจำลองนั้นจะแตกต่างกันถึงภาพรวมของทีมทุกประเภท ดังนั้นจำเป็นต้องมีความระมัดระวังในการประยุกต์ใช้แบบจำลองดังกล่าวเป็นแนวทางเท่านั้น

2. แบบจำลองนี้มีฐานคิดว่า การทำงานเป็นทีมดีกว่าการทำงานคนเดียว

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านที่สำคัญที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ซึ่ง ร็อบบินส์ (Robbins) ได้นำรายละเอียดเสนอในลักษณะที่เรียกว่า รูปแบบของทีมงานที่มีประสิทธิผล (A Team Effectiveness Model) ดังภาพต่อไปนี้





ภาพที่ 2.2 แสดงรูปแบบขององค์ประกอบทีมงานที่มีประสิทธิผล

ที่มา: Robbins, S.P. (2001). Organization behavior. 9<sup>th</sup>, Upper Saddle River, NJ.: Prentice-Hill. Page 264  
อ้างถึงใน ชนกร กรวัชรเจริญ. 2555

## ปัจจัยทั้ง 4 ประการ มีรายละเอียดดังนี้

### 1. ด้านกระบวนการ (Process)

ปัจจัยด้านนี้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีม ได้แก่ความสูญเสียเปล่าทางสังคม ความสามารถของทีม เป้าหมายเฉพาะชัดเจน วัตถุประสงค์ร่วมกัน ระดับความขัดแย้ง เป็นต้น

1.1 ความสูญเสียเปล่าทางสังคม (Social Loafing) เป็นพฤติกรรมของคนภายในที่ชอบเลี่ยงการทำงาน หรือความพยายาม เมื่อต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็นการเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานที่เขาทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช้ความพยายามของตนให้เกิดประโยชน์ในกลุ่ม ซึ่งการจะแก้ไขปัญหาดังกล่าวของทีมงานที่มีประสิทธิผลนั้นก็คือ ต้องมีการกำหนดความรับผิดชอบของทั้งระดับบุคคลและระดับทีมงาน เพื่อไม่ให้บุคคลที่มีขอบอ้อมแรงทางสังคมสามารถซ่อนเร้นในที่ทำงานได้อีกต่อไป การแสดงความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ของสมาชิกทีมที่ประสบความสำเร็จนั้น จะสามารถทำได้ โดยการวัดว่าการทำงานตรงกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแนวทางการทำงานได้มากน้อยเพียงใด รวมถึงมีความชัดเจนว่าตนเองต้องรับผิดชอบเฉพาะคนมีอะไรบ้าง และส่วนที่ต้องรับผิดชอบต่อทีมงานมีอะไรบ้าง

1.2 ความสามารถของทีม (Team Efficacy) ซึ่งหมายถึงความเชื่อมั่นตนเองของทีมว่ามีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้สำเร็จ เป็นคุณสมบัติสำคัญของทีมงานที่ประสบความสำเร็จ เมื่อทีมบรรลุความสำเร็จจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นขึ้นในทีมมากขึ้น ทั้งนี้ความสำเร็จครั้งแรกจะนำไปสู่ความสำเร็จครั้งต่อไป ก็จะทำให้ทีมสามารถประสบความสำเร็จในอนาคตอีกด้วย

ผู้บริหารสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นในความสามารถของทีมได้ โดยเริ่มจากพยายามมอบหมายงานเพื่อให้ทีมสามารถประสบความสำเร็จในงานเล็กๆ ก่อน เพื่อสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน ต่อมาจึงค่อยมอบงานที่ยากมากขึ้นตามลำดับ นอกจากนี้สิ่งที่ผู้บริหารควรทำคือ ให้การจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะด้านต่างๆ ให้แก่สมาชิกเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานให้สูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความมั่นใจในความสามารถต่อการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

1.3 เป้าหมายเฉพาะชัดเจน (Specific Goals) ทีมงานที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถแปลวัตถุประสงค์ร่วมไปเป็นเป้าหมายเฉพาะที่เป็นเชิงปฏิบัติและตรวจวัดได้จริง (Measurable) และเป็นเป้าหมายจริงในการปฏิบัติ (Realistic) จะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นและเพิ่มความมีพลังการทำงานให้แก่ทีมเป้าหมายเฉพาะ ช่วยสื่อความหมายการทำงานให้ชัดเจน และช่วยให้ทีมสามารถทำงานบรรลุผล

1.4 วัตถุประสงค์ร่วมกัน (Common Purpose) ทีมงานจะมีประสิทธิภาพได้จะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ร่วมกัน ซึ่งจะเป็นการช่วยในการกำหนดทิศทางช่วยสร้างพลัง และความผูกพันของสมาชิก วัตถุประสงค์ในที่นี้ก็คือ วิสัยทัศน์ (Vision) ซึ่งกว้างกว่าเป้าหมายเฉพาะสมาชิกของทีมงานที่

ประสบความสำเร็จ จะต้องทุ่มเทเวลาส่วนใหญ่ไปกับการอภิปราย ถกปัญหาเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ที่กลุ่มสมาชิกยอมรับร่วมกันว่าเป็นของทีมงาน และของแต่ละคนด้วย โดยวัตถุประสงค์นี้ได้รับการยอมรับจากสมาชิกภายในทีมก็จะเป็ทางเลือกที่คอยควบคุมทิศทางของกลุ่ม

1.5 ระดับความขัดแย้ง (Conflict Levels) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมไม่ใช่เป็นเรื่องเสียหาย เพราะถ้าหากทีมใดไม่มีความขัดแย้งโดยสิ้นเชิงจะเกิดความล่าช้าและไม่มีความกระตือรือร้น ดังนั้นความขัดแย้งจะช่วยทำให้ทีมงานเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง แต่มีใช้ความขัดแย้งทุกประเภท เช่น ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ที่เกิดจากการขาดทักษะด้านมนุษย์ หรือความตึงเครียดต่อกันล้วนเป็นความขัดแย้งที่ไม่พึงประสงค์ อย่างไรก็ตามถ้าเป็นการปฏิบัติงานประเภทที่ไม่ใช่งานประจำวันแล้ว ความขัดแย้งที่เกี่ยวกับงานโดยตรงถือเป็นเรื่องที่ดีเพราะจะช่วยให้ประโยชน์ เนื่องจากสมาชิกร่วมกันคิดเมื่อเกิดความคัดแย้งขึ้น ความขัดแย้งในงานช่วยกระตุ้นให้เกิดการถกเถียงโต้แย้ง เกิดการทดสอบแนวคิดของบุคคลที่มีต่อปัญหาหรือทางเลือกนั้น ทำให้การตัดสินใจของทีมงานดีขึ้น ดังนั้นทีมงานที่มีประสิทธิผลจึงควรมีความขัดแย้งอยู่ในระดับที่เหมาะสม

## 2. ทรัพยากรและอิทธิพลทางด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทที่ส่งผลให้ทีมมีประสิทธิผล (Context)

ปัจจัยด้านนี้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีมได้แก่ บรรยากาศแห่งความเชื่อถือไว้วางใจ การประเมินผลงานและให้รางวัล มีภาวะผู้นำ ทรัพยากรเพียงพอ เป็นต้น

2.1 บรรยากาศแห่งความเชื่อถือไว้วางใจ (Climate of Trust) สมาชิกของทีมที่จะมีประสิทธิผลจะต้องมีความไว้วางใจกัน และความเชื่อมั่นในตัวผู้นำของทีม เพราะความเชื่อถือกันภายในทีมจะก่อให้เกิดการร่วมมือร่วมใจกัน สมาชิกภายในทีมกล้าที่จะลองสิ่งใหม่ๆ เนื่องจากเชื่อมั่นต่อสมาชิกภายในทีมและความเชื่อมั่นในตัวผู้นำก็จะทำให้ทีมเต็มใจที่จะยอมรับการตัดสินใจและเป้าหมายของผู้นำอีกด้วย

2.2 การประเมินผลงานและระบบให้รางวัล (Performance Evaluation and Reward Systems) กล่าวคือ ระบบการประเมินผลดังกล่าวต้องมีความเป็นธรรม ยังไงก็ตามการใช้วิธีประเมินและให้ผลตอบแทนเป็นรายบุคคลอาจไม่เหมาะกับการทำงานแบบทีม จึงควรใช้วิธีประเมินผลและการให้ผลตอบแทนในลักษณะที่ทีมงานมากกว่า เช่น ประเมินผลงานของทีม และให้ผลตอบแทนตลอดจากผลงานภาพรวมของทีม เป็นต้น

2.3 ภาวะผู้นำและโครงสร้าง (Leadership and Structure) เนื่องจากการทำงานแบบทีมจำเป็นต้องมีข้อตกลงกับสมาชิกภายในทีมเกี่ยวกับเรื่องว่าใครมีหน้าที่ต้องทำอะไรบ้าง การมีระบบการมอบหมายภาระงานของแต่ละคนที่เท่าเทียมกัน ต้องวินิจฉัยว่าใครมีทักษะด้านใดบ้างที่ต้องปรับปรุง จะแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างไร นอกจากนี้ทีมต้องกำหนดว่าตารางเวลาการทำงานเป็นอย่างไร จะมีการตัดสินใจและหาข้อยุติของทีมได้อย่างไร เป็นต้น ภาวะผู้นำอาจไม่จำเป็นเสมอไป

เนื่องจากมีงานวิจัยบ่งชี้ว่า ทีมงานบริหาร โดยตนเองมักปฏิบัติดีกว่าการแต่งตั้งให้มีผู้นำอย่างเป็นทางการนั่นเอง

2.4 ทรัพยากรเพียงพอ (Adequate Resources) ทีมงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ดังนั้นการที่ทีมงานจะสามารถอยู่ได้นั้นจำเป็นต้องพึ่งพาทรัพยากรจากระบบใหญ่ขององค์กร การขาดแคลนทรัพยากรอย่างเพียงพอจะลดขีดความสามารถของทีมให้น้อยลง นักวิจัยพบว่าประสิทธิผลของทีมจะเกิดขึ้นโดยการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งได้แก่ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น เทคโนโลยีที่ทันสมัย บุคลากรที่เพียงพอ ได้รับขวัญกำลังใจและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร และองค์กรโดยรวมจึงจะสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

### 3. องค์ประกอบและคุณลักษณะ (Composition)

ปัจจัยด้านนี้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีมได้แก่ บุคลิกภาพ ความยืดหยุ่น ความหลากหลาย ความสามารถของสมาชิก ความชอบของสมาชิก ขนาดของทีม การจัดสรรบทบาท เป็นต้น

3.1 บุคลิกภาพ (Personality) ความสำคัญของบุคลิกภาพที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ทำให้ส่งผลไปสู่พฤติกรรมของทีมต่อไป เช่นบุคลิกภาพหลักทั้ง 5 มิติ ที่มีต่อประสิทธิผลของทีม โดยเฉพาะอย่างยิ่งทีมที่มีระดับสูงในด้านเกี่ยวกับความเปิดเผย ความประนีประนอม ความยึดมั่นในหลักการ และความมั่นคงทางอารมณ์ จะได้รับการยอมรับว่าเป็นทีมที่มีผลงานสูง

3.2 ความยืดหยุ่น (Member Flexibility) ทีมจะต้องมีสมาชิกที่มีความยืดหยุ่นปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ดี สามารถช่วยเหลือหรือทำงานแทนสมาชิกคนอื่นได้ถ้าจำเป็น จึงเป็นข้อได้เปรียบของทีม ดังนั้นการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้าทีมงานควรจะคัดจากบุคคลที่มีลักษณะยืดหยุ่นได้สูง พร้อมทั้งจะเรียนรู้งานทุกด้าน และควรฝึกอบรมให้ทุกๆ คนสามารถทำงานอื่นๆ ได้ เพื่อกลับมาทำงานแทนคนอื่นได้หลายหน้าที่ จึงช่วยให้ทีมมีประสิทธิผล

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

3.4 ความสามารถของสมาชิก (Abilities of Member) ในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลได้นั้น ทีมงานจึงจำเป็นต้องมีทักษะ 3 ประเภท ได้แก่ ต้องการบุคคลที่มีทักษะความชำนาญ

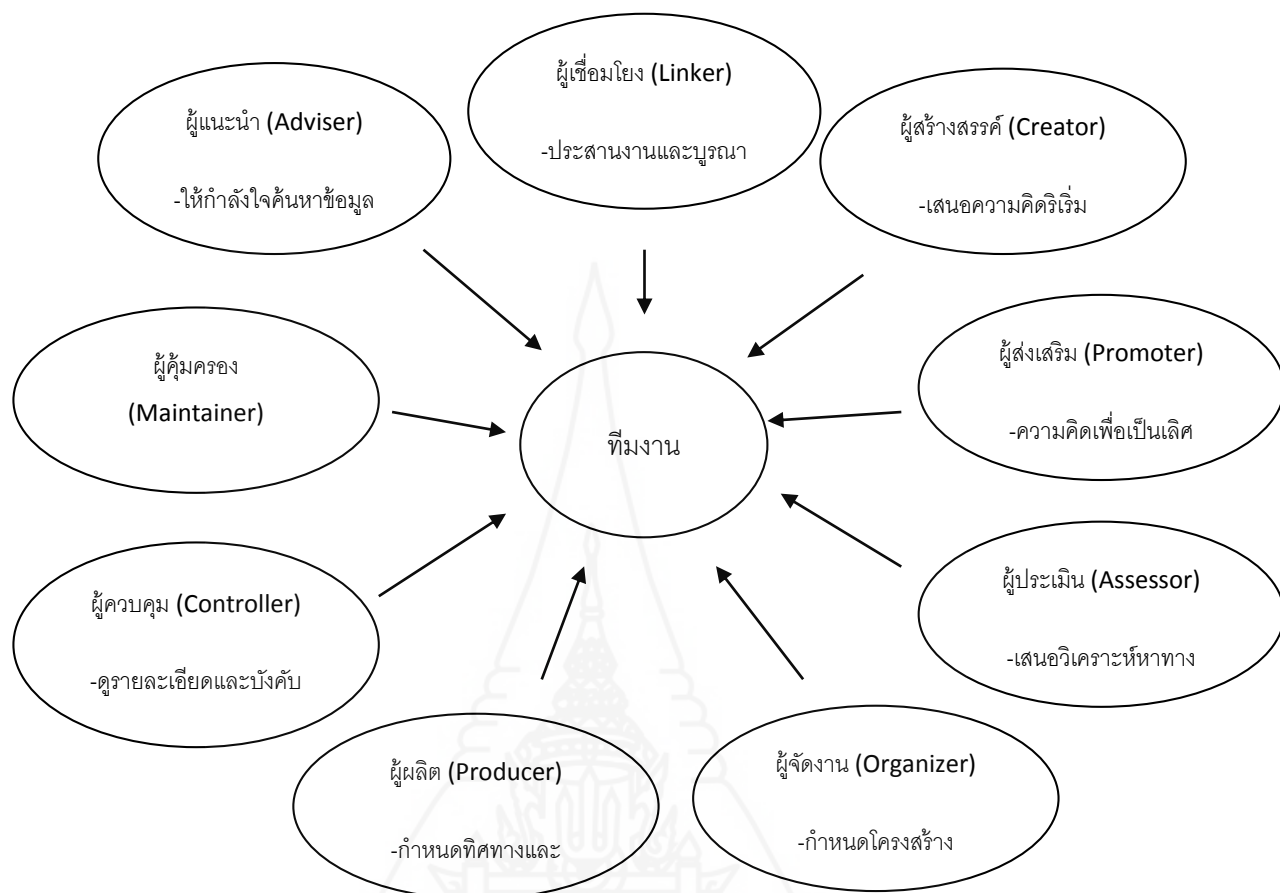
ด้านเทคนิค ความต้องการบุคคลที่มีทักษะด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ กล่าวคือ มีความสามารถ เข้าใจปัญหา ระบุปัญหา มองเห็นทางเลือกต่างๆ ในการแก้ปัญหา รู้จักประเมินทางเลือกที่จะหาทางเลือกที่ดีที่สุด และทักษะสุดท้ายที่ทีมต้องการก็คือคนที่เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับข้อมูลป้อนกลับ รู้จักแก้ปัญหาของความขัดแย้ง ซึ่งรวมเรียกว่าทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.5 ความชอบของสมาชิก (Member Preference) สมาชิกในทีมงานบางคนอาจจะชอบทำงานคนเดียวตามลำพัง แต่ก็ต้องถูกบังคับเข้ามาทำงานร่วมกันเป็นทีม ย่อมเป็นที่แน่นอนว่าจะเกิดปัญหาต่อกำลังใจภายในทีม ดังนั้นการตัดสินใจคัดเลือกสมาชิกทีมงานนั้นจึงจะต้องเน้นที่ความเต็มใจเข้าร่วมทีมเป็นเกณฑ์สำคัญ เช่นเดียวกับเรื่องความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ และทักษะดังกล่าวมาแล้ว

3.6 ขนาดของทีม (Size of Teams) ทีมควรประกอบด้วยสมาชิกในทีม ประมาณ 5-12 คน พอที่จะสื่อสารกันง่าย ทำให้ทีมเหนียวแน่น มีความผูกพันต่อกันและร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ทีมจะมีประสิทธิผลสูงสุดควรมีสมาชิกไม่เกิน 10 คน แต่ถ้าสมาชิกน้อยไปก็อาจจะเกิดการขาดแคลน สมาชิกที่มีความหลากหลายแห่งความคิดและมุมมอง แต่ถ้าสมาชิกมากเกินไปก็จะเกิดปัญหาเรื่องความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความรับผิดชอบซึ่งกันและกัน

3.7 การจัดสรรบทบาท (Allocation Roles) เนื่องจากทีมมีวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน ดังนั้นสมาชิกของทีมควรมาจากการคัดเลือกเพื่อแน่ใจว่าตรงกับบทบาทต่างๆ ที่อยู่ในทีม มาร์เจอร์สัน แมคคาน ได้เสนอว่าทีมงานที่ประสบความสำเร็จ จะมีสมาชิกแสดงบทบาทอย่างน้อยบทบาทใด บทบาทหนึ่งใน 9 บทบาทดังภาพต่อไปนี้





ภาพที่ 2.3 บทบาทสำคัญในทีมงาน

ที่มา : Robbins, S.P. (2001). Organization behavior. 9<sup>th</sup>, Upper Saddle River, NJ.: Prentice-Hill. Page 266

อ้าง ถึงใน ธนกร กรวัชรเจริญ. 2555

ผู้บริหารและผู้จัดการจำเป็นต้องเข้าใจจุดแข็งที่สมาชิกแต่ละคนมีซึ่งความสามารถนำมาก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทีมมากที่สุด ต้องสร้างทีมจากจุดแข็งของสมาชิก และมอบหมายงานที่เหมาะสมที่สอดคล้องกับความชอบของสมาชิก

4. การออกแบบงาน (Work Design) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องการทำงานด้วยกัน และมีความรับผิดชอบร่วมกันในการทำให้งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ การออกแบบจึงมีความสำคัญโดยต้องคำนึงถึงตัวแปรต่างๆ เช่น ต้องมีเสรีภาพ และความอิสระในการทำงาน มีโอกาสได้ใช้ทักษะและความรู้ ความสามารถต่างๆ งานมีลักษณะที่สามารถทำสำเร็จได้เป็นภาพรวม ทั้งงาน



และผลผลิตมีความชัดเจน เป็นต้น คุณลักษณะของงานตามที่จัดตั้งกล่าวจะช่วยเสริมแรงจูงใจของสมาชิก และเพิ่มความมีประสิทธิภาพของทีมได้ในที่สุด เหตุที่การจัดรูปแบบงานสามารถจูงใจได้เพราะช่วยเพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบให้แก่สมาชิกมากขึ้น

## 2.6 ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีทิศทางในการทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีการตัดสินใจร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยภาพรวมดังต่อไปนี้

1. ผลงานออกมามีคุณภาพ การทำงานเป็นทีมช่วยให้มองเห็นเป้าหมายของงานแต่ละงานอย่างชัดเจน และรวมไปถึงเป้าหมายขององค์กรนั้นด้วย เมื่อเข้าใจเป้าหมายของงานแต่ละงานก็จะช่วยให้สมาชิกปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพิ่มผลผลิตของงาน การทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มผลผลิตของงานที่ดี และประสบความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
3. ลดความขัดแย้งขององค์กร การทำงานเป็นทีมจะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในทีม เพราะสมาชิกต้องร่วมมือกันทำงาน เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็หาทางยุติปัญหาโดยรับฟังความคิดเห็นและหาทางออกที่ดีให้แก่สมาชิกในลักษณะสร้างสรรค์
4. สมาชิกรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง จะช่วยให้สมาชิกมีความรับผิดชอบ และพร้อมที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลสมาชิกคนอื่นๆ ในทีมงานได้
5. เกิดสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างสมาชิก การทำงานกับคนที่รู้จักกัน จะทำให้ได้เพื่อนร่วมงานที่ดี เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน บรรยากาศในการทำงานก็จะเต็มไปด้วยความสุข
6. พัฒนาการคิดสร้างสรรค์ การทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข จะเป็นพลังให้เกิดความพอใจในงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความคิดสร้างสรรค์งานอย่างเต็มศักยภาพ

## 2.7 องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม

การจัดตั้งองค์กร เพื่อให้สมาชิกทำงานเป็นทีมควรพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ ของการทำงานเป็นทีม มี 3 ด้านคือ (ศิริวรรณ โภมุดิกานนท์, ปี พ.ศ. 2536, หน้า 16)

### 1. ด้านโครงสร้างการทำงาน

องค์ประกอบด้านโครงสร้างการทำงานจะต้องมีเป้าหมายที่ร่วมกันกำหนด มีความชัดเจนและทุกคนยอมรับ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนทำให้แต่ละคนเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง และทราบความสัมพันธ์กับงานของผู้อื่น มีระบบการสื่อสารที่ดีและระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น



## 2. ด้านบุคลากร

องค์ประกอบด้านบุคลากรประกอบด้วย ประการแรกผู้นำที่มีความสามารถในการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีความสามารถในการจัดความขัดแย้ง มีเทคนิคการจูงใจสมาชิก มีความรอบรู้ในการวางแผนปฏิบัติงานและการติดตามผลงาน และมีความเข้าใจพฤติกรรมของสมาชิก ประการที่สอง สมาชิกที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความชำนาญงาน มีความร่วมมือและประสานงานกันเป็นอย่างดี และมีมนุษยสัมพันธ์

## 3. ด้านบรรยากาศ

องค์ประกอบด้านบรรยากาศประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเป็นไปด้วยดี มีความไว้วางใจกัน

### 2.8 ขั้นตอนการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม มี 7 ขั้นตอน ดังนี้ (เอกชัย กี่สุขพันธ์, ปี พ.ศ. 2538, หน้า 147)

1. การกำหนดภารกิจหรืองานที่จะทำ หมายถึง ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องมีการกำหนดภารกิจหรืองานที่จะทำ วัตถุประสงค์ของการทำงานนั้น หน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิก แต่ละคนก่อนที่จะมีการประชุมชี้แจงให้สมาชิกทราบ โดยพร้อมจะเปลี่ยนแปลงได้ถ้าสมาชิกมีข้อเสนอแนะที่ดีหรือมีความจำเป็นจะต้องเปลี่ยน

2. สร้างความเข้าใจกับสมาชิก เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อคิดเห็นและการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เช่น วัตถุประสงค์ในการทำงานคืออะไร ทำไมต้องทำงานนี้ มาตรฐานในการทำงานมีอะไร เป็นต้น ผลจากการสร้างความเข้าใจกับสมาชิกโดยให้มีส่วนร่วมนี้จะทำให้สมาชิกเกิดความผูกพันกับทีมงานอย่างมากทีเดียว

3. ระดมความคิด เมื่อผู้บริหารกับทีมงานเข้าใจวัตถุประสงค์ในการทำงาน สิ่งที่ต้องการจากการทำงานตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะทำแล้ว ในขั้นนี้เป็นการระดมความคิดของสมาชิกทุกคนของทีมในเรื่องเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานต่างๆ ทักษะการทำงานที่จำเป็น ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ อัตราการเสี่ยงกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ทรัพยากรในการทำงานที่มีอยู่ และข้อจำกัดต่างๆ ในการทำงาน สำหรับวิธีการระดมความคิดให้ได้ผลนั้นควรใช้เทคนิคการระดมสมอง (Brainstorming)

4. คัดเลือกความคิด เป็นการพัฒนาความคิดต่างๆ ที่ได้จากการระดมสมอง โดยเฉพาะวิธีการปฏิบัติงานขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารและทีมงานเห็นว่าดีที่สุดเพื่อนำไปกำหนดเป็นแผนปฏิบัติงาน

5. กำหนดแผนปฏิบัติงาน หมายถึง การวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และเพื่อให้สมาชิกของทีมทุกคนรับทราบแผนงานตรงกันว่าใครมีหน้าที่ทำ

อะไรบ้าง ทำที่ไหนและเมื่อใด ผู้บริหารจะต้องแน่ใจว่าสมาชิกของทีมงานทุกคนเข้าใจตรงกันว่า สมาชิกแต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้างในการปฏิบัติงานต่างๆ ตามแผน

6. การปฏิบัติตามแผน เป็นการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีการกำกับและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอในขั้นการปฏิบัติตามแผนนี้ ผู้บริหารอาจจะไม่ต้องลงมือปฏิบัติเองแต่ต้องคอยส่งเสริม สนับสนุนสั่งการ ให้คำแนะนำและกระตุ้นให้กำลังใจแก่ลูกทีม

7. การประเมินผล เป็นการสรุปผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ความก้าวหน้าของการทำงาน คุณภาพของผลงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น วิธีการดำเนินงานที่ได้ผลซึ่งควรจะปฏิบัติต่อไป ตลอดจนประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด

เดิมบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด (“บริษัท”) ชื่อบริษัท ที.ซี. ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด (TCAF) ได้ดำเนินการเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด (AFC) เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2553 จัดตั้งเพื่อดำเนินการเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าโลหะมีค่า วันที่ 2 มีนาคม 2552 และเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าในตลาดอนุพันธ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ในวันที่ 25 มิถุนายน 2555 (ยกเว้นซื้อขายสัญญาซื้อขายดอลลาร์ล่วงหน้า (USD Futures) ได้จนกว่าจะได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย)

สำหรับข้อมูลสำคัญอื่นๆ นั้น ได้แก่ บริษัทได้จดทะเบียนนิติบุคคลเป็นบริษัท ในนาม บริษัท ออสสิริส จำกัด ที่กรมพัฒนาธุรกิจ ตั้งแต่ 29 ธันวาคม 2546 ทะเบียนเลขที่ 10254601702 โดยมีทุนจดทะเบียน 150 ล้านบาท เป็นสมาชิกสามัญ เลขทะเบียนที่ ส0056 ของสมาคมค้าทองคำแห่งประเทศไทย และประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นหนึ่งในคณะกรรมการสมาคมค้าทองคำฯ (สามารถตรวจสอบได้จากทางเว็บไซต์ [www.goldtraders.or.th](http://www.goldtraders.or.th) เป็นลำดับที่ 18) จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกับกรมสรรพากร เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 3031240780 (ภ.พ. 20) เป็นบริษัทในเครือ บ้านช่างทองกรุ๊ป ซึ่งดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการค้าทองคำมากกว่า 70 ปี มีบริษัทในเครือคือบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด (ตัวแทนซื้อขายตราสารอนุพันธ์) ซึ่งขึ้นทะเบียนกับคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นผู้ผลิต จัดหา จำหน่าย และรับซื้อทองคำแท่ง (Metal Supply) ของกองทุนทองคำ (Gold ETF) ทั้ง 3 กองทุนที่จดทะเบียนซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ BCHAY KG965 และ GOLD99 โดยได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ(องค์การมหาชน) หรือ GIT ว่าผลิตทองคำแท่งความบริสุทธิ์ 96.5% ได้ตามมาตรฐาน

รฐาน และเป็นบริษัทแรกที่คิดค้นและทำโปรแกรมออมทองออกสู่ตลาด มีตัวแทนขายและตัวแทนจำหน่ายในต่างจังหวัด 8 สาขา และมีลูกค้าที่เป็นร้านทองกระจายทั่วทุกภูมิภาค ส่วนความมั่นใจของผู้ลงทุนหรือหลักประกันในการลงทุนในทองคำไม่ว่ารูปแบบใดๆ หรือกับบริษัทค้าทองคำใดๆ ก็ตามนั้นขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของบริษัท ซึ่งสามารถพิจารณาได้ตามปัจจัยดังนี้

1. ความยาวนานในการประกอบธุรกิจค้าทองคำ
2. ลูกค้าที่บริษัทค้าทองคำนั้นดำเนินธุรกิจด้วย
3. การจดทะเบียนนิติบุคคล ทุนจดทะเบียน และการเป็นสมาชิกของสมาคมค้าทองคำ
4. บริษัทในเครือ

ซึ่งบริษัทที่มีจุดแข็งคือมีทีมงานที่ปรึกษาการลงทุนที่มีความเชี่ยวชาญและเข้าใจในทุกมิติการลงทุน ในตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการนักลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ทำการพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง โดยเชื่อว่าการบริการที่เป็นเลิศ รวมถึงการมีจรรยาบรรณที่ดีนั้นจะสามารถส่งมอบคุณค่าในการบริการที่ดีที่สุดให้กับนักลงทุนได้ รวมถึงการแบ่งปันองค์ความรู้ร่วมกับพันธมิตรและนักลงทุนจะสามารถเพิ่มความมั่งคั่งให้กับนักลงทุนได้อย่างยั่งยืน

#### วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำการให้บริการด้านการลงทุนในตราสารอนุพันธ์ โดยมุ่งมั่นในการสร้างสรรค์คุณค่าเชิงนวัตกรรม และการพัฒนาองค์กรเชิงคุณภาพ ภายใต้ระบบธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน

#### พันธกิจ

- พัฒนาการบริการและให้คำปรึกษา เพื่อตอบสนองความต้องการของนักลงทุน
- มุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพทั้งด้านความรู้ ความสามารถและคุณธรรม
- สร้างสรรค์ และพัฒนา ทั้งทางด้านสินค้าและบริการ ในเชิงนวัตกรรมเพื่อส่งมอบคุณค่าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ด้วยการสร้างหน่วยธุรกิจที่สอดคล้อง กับระบบเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์

- ปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้เป็นบริษัทที่มีธรรมาภิบาล

ประเภทผลิตภัณฑ์ที่บริษัทให้บริการในปัจจุบัน

#### 1. Gold Futures

เป็นเครื่องมือที่ผู้ลงทุนสามารถใช้ทำกำไรได้ตามความคาดการณ์ที่มีต่อราคาทองคำได้ ทั้งในภาวะราคาทองขาขึ้นและราคาทองขาลง ด้วยคุณลักษณะเด่น ที่สามารถซื้อก่อนขายหรือขายก่อนซื้อก็ได้ และใช้เงินลงทุนน้อย ประกอบกับทั้งราคาทองคำมีการเคลื่อนไหวที่ไม่สัมพันธ์กับราคาหุ้น โกลด์ฟิวเจอร์ส จึงเป็นทางเลือกที่น่าสนใจในการทำกำไรและกระจายความเสี่ยงของพอร์ตลงทุน

ผู้ลงทุนสามารถซื้อขาย โกลด์ฟิวเจอร์สได้ง่าย สะดวก ผ่านระบบซื้อขายอิเล็กทรอนิกส์ของ ตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (TFEX) โดยมีบริษัท สำนักหักบัญชี (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ประกันการชำระราคาจากการซื้อขาย และมีสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินงานของตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าและบริษัทสมาชิก ผู้ลงทุนจึงมั่นใจได้ว่าในทุกๆ การซื้อขายในตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าโปร่งใส ยุติธรรม และเชื่อถือได้ ตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเปิดซื้อขาย Gold Futures 2 ประเภท ดังนี้ 50 Baht Gold Futures เปิดซื้อขาย เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2552 และ 10 Baht Gold Futures เปิดซื้อขาย เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2553

## 2. SET50 Index Futures

สัญญาซื้อขายล่วงหน้าที่มีดัชนี SET50 เป็นสินค้าอ้างอิง ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ดัชนี SET50 (SET50 Index) เป็นดัชนีของราคาหุ้นสามัญ 50 หุ้นแรกที่ซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ มีมูลค่าตลาดสูงสุด 50 ลำดับ คือมีสภาพคล่องสูง หุ้นที่นำมาคำนวณดัชนี SET50 จะมีการปรับรายชื้อทุก ๆ 6 เดือน

ฟิวเจอร์ส (Futures) หมายถึง สัญญาซื้อขายล่วงหน้าโดยเป็นการทำสัญญาระหว่างคู่สัญญาสองฝ่ายคือ ผู้ซื้อ กับ ผู้ขาย ที่ตกลงทำสัญญากัน ณ ปัจจุบัน โดยจะมีการส่งมอบสินค้าและชำระราคาในอนาคตตามที่ได้ตกลงไว้ ไม่ว่าจะราคาในขณะนั้นจะเป็นเท่าไรก็ตาม และถือว่าทั้งสองฝ่ายมีภาระผูกพันต่อกันที่ต้องปฏิบัติตาม ดังนั้น SET50 Index futures ก็คือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าที่มีสินค้าอ้างอิงเป็นดัชนี SET50 นั่นเองเนื่องจาก SET50 Index Futures เป็นตัวเลขดัชนีที่คำนวณมาจากราคาหุ้น จึงไม่มีตัวตนและไม่สามารถส่งมอบกันได้ ตลาดอนุพันธ์ฯ จึงใช้วิธีชำระเงินตามส่วนต่างกำไร/ขาดทุนที่เกิดขึ้น (Cash Settlement) เมื่อปิดสถานะ หากซื้อได้ถูก ขายได้แพง จะกำไรแต่หากซื้อแพง และขายได้ถูกจะขาดทุน ทำให้นักลงทุน SET50 Index Futures ไม่จำเป็นต้องซื้อก่อนขาย จะขายก่อนซื้อก็ได้

## 3. Single Stock Futures

Stock Futures คือ สัญญาซื้อขายล่วงหน้าอ้างอิงราคาหุ้น เป็นสัญญาซื้อขายล่วงหน้าประเภทหนึ่งในตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (TFEX) โดยผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกันในวันนี้ว่า ในอนาคตจะซื้อขายหุ้นกันที่ราคาเท่าไร จำนวนเท่าใด ด้วยคุณลักษณะดังกล่าว ทำให้ Stock Futures เป็นสินค้าที่มีคุณสมบัติน่าสนใจซื้อขาย สำหรับทั้งผู้ลงทุนในหุ้นอยู่แล้ว และผู้สนใจทั่วไป กล่าวคือ เป็นช่องทางสร้างผลกำไรใหม่ๆ ใช้สร้างผลกำไรได้สองทาง สามารถ "ซื้อก่อนขาย" หรือ "ขายก่อนซื้อ" ทำให้ผู้ลงทุนสามารถทำกำไรจากส่วนต่างราคาได้ในทุกสภาพตลาด มีอัตราผลตอบแทนสูง ต้นทุนต่ำ และกำไรที่ได้ไม่ต้องเสียภาษี Stock Futures เปิดซื้อขายในตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2551

#### 4. SET50 Index Options

หมายถึง สัญญาซื้อขายล่วงหน้าให้ผู้ซื้อได้สิทธิในการ “ซื้อ” หรือได้รับสิทธิในการ “ขาย” ดัชนี SET50 จากผู้ขายในเงื่อนไขและราคาที่ตกลงกันไว้ในสัญญาออพชั่น หรือที่เรียกว่า ราคาใช้สิทธิ (Exercise Price) SET50 Index Options มีจุดเด่นที่สามารถใช้สร้างกลยุทธ์ ทำกำไรได้ในทุกสภาวะตลาด สามารถนำมาผสมผสานกับฟิวเจอร์ส หรือหุ้นเพื่อออกแบบกลยุทธ์ลงทุน รับมือกับตลาดได้ทั้งในภาวะขาขึ้น ขาลง และตลาดคงตัว SET50 Index Options เปิดซื้อขายในตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2550

#### 5. SECTOR Index Futures

Sector Index Futures เป็นสัญญาซื้อขายล่วงหน้าที่อ้างอิงดัชนีหมวดธุรกิจในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีลักษณะเด่น คือ เป็นสัญญาที่เปิดโอกาสให้ผู้ลงทุนสามารถ ซื้อ หรือขาย เพื่อทำกำไรและบริหารความเสี่ยงบนการเคลื่อนไหวของดัชนีหมวดธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากอัตราการเติบโตในอนาคตของธุรกิจแต่ละหมวดอาจมีการปรับตัวไปในทิศทางเดียวหรือต่างไปจากสถานะเศรษฐกิจโดยรวม Sector Index Futures จึงเป็นเครื่องมือการลงทุนที่จะช่วยให้ผู้ลงทุนจัดกลยุทธ์และปรับพอร์ตลงทุนให้มีผลตอบแทนตามการเคลื่อนไหวของดัชนีหมวดธุรกิจตามที่ต้องการ และสามารถปรับพอร์ตลงทุนเพื่อลดผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจโดยรวมได้เช่นกัน

ทั้งนี้ Sector Index Futures มีกำหนดเริ่มซื้อขายครั้งแรกในเดือนตุลาคม 2555 โดยประกอบด้วย 5 หมวดธุรกิจ อันได้แก่ ธนาคาร เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พลังงาน พาณิชยกรรม และ อาหารและเครื่องดื่ม

#### 6. Oil Futures

สัญญาซื้อขายน้ำมันดิบล่วงหน้า (Oil Futures) ที่ซื้อขายใน TFEX จะเปิดโอกาสให้ผู้ลงทุนสามารถทำกำไรจากการเคลื่อนไหวของราคาน้ำมันดิบ Brent ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และง่ายดาย โดยในการซื้อขาย Oil Futures นั้น ผู้ซื้อและผู้ขายจะทำการตกลงราคาน้ำมันดิบในอนาคต ผ่านวิธีการส่งคำสั่งเสนอซื้อ (Bid) และ เสนอขาย (Offer) ผ่าน โบรกเกอร์คล้ายกับการซื้อขายหุ้น อย่างไรก็ตาม การซื้อขาย Oil Futures จะไม่มีการส่งมอบน้ำมันดิบจริง แต่จะใช้วิธีชำระเงินตามส่วนต่างของกำไรขาดทุนที่เกิดขึ้น โดยผู้ซื้อจะได้กำไรเมื่อราคา Oil Futures ปรับตัวสูงขึ้น แต่จะขาดทุนเมื่อราคา Oil Futures ปรับตัวลดลง ในทางกลับกัน ผู้ขายจะได้กำไรเมื่อราคา Oil Futures ปรับตัวลดลง แต่จะขาดทุนเมื่อราคา Oil Futures ปรับตัวสูงขึ้น Brent Crude Oil Futures เริ่มเปิดซื้อขายในตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2554

#### 7. 3M BIBOR Futures Interest Rate Futures



Interest Rate Futures หรือ สัญญาซื้อขายล่วงหน้าฟิวเจอร์สที่อ้างอิงกับอัตราดอกเบี้ยเป็นเครื่องมือทางการเงินประเภทหนึ่งที่ใช้เพื่อป้องกันหรือบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย และยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการทำกำไรจากการเคลื่อนไหวขึ้นลงของอัตราดอกเบี้ยที่สัญญาซื้อขายล่วงหน้าอ้างอิงไว้ได้ หรือปรับเปลี่ยนสัดส่วนในการลงทุนได้อย่างรวดเร็วจึงทำให้ผู้ลงทุนสามารถบริหารจัดการพอร์ตการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3M BIBOR Futures เริ่มซื้อขายในตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2553

#### 8. 5Y Gov Bound Futures Interest Rate Futures

Interest Rate Futures หรือ สัญญาซื้อขายล่วงหน้าฟิวเจอร์สที่อ้างอิงกับอัตราดอกเบี้ยเป็นเครื่องมือทางการเงินประเภทหนึ่งที่ใช้เพื่อป้องกันหรือบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย และยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการทำกำไรจากการเคลื่อนไหวขึ้นลงของอัตราดอกเบี้ยที่สัญญาซื้อขายล่วงหน้าอ้างอิงไว้ได้ หรือปรับเปลี่ยนสัดส่วนในการลงทุนได้อย่างรวดเร็วจึงทำให้ผู้ลงทุนสามารถบริหารจัดการพอร์ตการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5-Year Thai Government Bond Futures เริ่มเปิดซื้อขายในตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2553

#### 9. บริการเสริมอื่นๆ

Aspen for Browser บริการข้อมูลข่าวสารออนไลน์เกี่ยวกับหุ้น อนุพันธ์ ทองคำและกราฟเพื่อการวิเคราะห์ทางเทคนิค สามารถใช้เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจในทางธุรกิจและการลงทุน ทั้งในตลาดหุ้น และตลาดทุน ท่านจะไม่พลาดข่าวสารในการลงทุน Aspen for Browser เป็นบริการที่ใช้งานง่าย ไม่ต้องอาศัยความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโปรแกรมมาก่อน ผู้ใช้งานก็สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังสะดวกด้วยการใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทันทีโดยไม่ต้องติดตั้งซอฟต์แวร์ ง่ายด้วยการเรียกหน้าจอที่เคยสร้างไว้ขึ้นมาใช้งานได้จากทุกเครื่อง ประหยัดเวลาเพราะสามารถอัปเดต ซอฟต์แวร์หรืออัปเดตข้อมูลที่เซิร์ฟเวอร์กลางได้โดยไม่ต้องดำเนินการที่เครื่องลูกค้า ปลายทางแบบที่เครื่อง หลากหลายไปด้วยข้อมูลทั้งในและต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นดัชนีตลาดทั่วโลก อัตราแลกเปลี่ยน ข้อมูลพลังงาน ราคาอ้างอิงโลหะมีค่า และข่าวสารจากสำนักข่าวชั้นนำ เจาะลึกกับฟังก์ชัน “กราฟ” ที่มี Technical Studies หลากรูปแบบจาก Aspen ซึ่งเป็นที่นิยมสูงสุดในหมู่นักลงทุนของประเทศไทยให้เลือกใช้ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างละเอียด ตรงใจกับการสร้างและจัดหน้าจอส่วนตัวตามความต้องการของผู้ใช้งาน ตัวอย่างบริการข่าวสารข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลในประเทศ (Local Data) ได้แก่

- ดัชนีราคาหุ้นและข้อมูลจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET)
- ดัชนีราคาหุ้นและข้อมูลจากตลาดอนุพันธ์ ประเทศไทย (TFEX)
- ดัชนีชี้วัดทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Indicator)

- อัตราแลกเปลี่ยน (Thai Baht Cross Currency Rates)
- อัตราดอกเบี้ยระหว่างธนาคาร (Interbank Rates)
- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และเงินฝาก (Loan & Deposit Rates)
- ข้อมูลพลังงาน ราคาขายปลีกน้ำมัน (Energy: Retail Oil Price)
- ราคาทองคำ อ้างอิงจากสมาคมค้าทองคำ (Thai Gold Price)

ข้อมูล ต่างประเทศ (International Data) ได้แก่

- ดัชนีอ้างอิงจากตลาดทั่วโลก (World Stock Indices)
- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Rates)
- ข้อมูลพลังงาน (Energy: Brent, WTI, Etc.)
- ราคาโลหะมีค่า (Precious Metal: Gold, Silver, Etc.)
- ดัชนีค่าระวางเรือ (Shipping Index)

ข่าวสารจากสำนักข่าวชั้นนำและแหล่งข่าวที่น่าสนใจ ได้แก่

- ข่าวจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- สำนักข่าวอินโฟเควสท์
- บทวิเคราะห์หุ้นจากโบรกเกอร์และสถาบันการเงิน รวมกว่า 40 แห่ง
- สรุปข่าวจากหนังสือพิมพ์ในประเทศกว่า 10 ฉบับ
- ข่าวแปลภาษาไทยจากสำนักข่าวต่างประเทศ
- มติคณะรัฐมนตรี
- ข่าวประชาสัมพันธ์ในประเทศ
- ข่าวประชาสัมพันธ์จากฟิอาร์ทนิวส์ไวร์และเอเชียเน็ต

Aspen for Browser AFC จึงเป็นบริการที่สมบูรณ์ที่สุด ทั้งในด้านข้อมูล ฟังก์ชันและบริการที่พร้อมให้ใช้งานเพื่อรับข่าวสารได้ทันทั่วถึง

เนื่องจากธุรกิจของบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารข้อมูลอย่างถูกต้อง ทันเวลา มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และสร้างกำไรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการที่พนักงานของบริษัทมีการทำงานประสานกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ก็จะสามารถทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืนตามไปด้วย



#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนุรักษ์ สันติโชค (ปี พ.ศ. 2522) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา หจก.ซิลเท็ม ทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25-30 ปี รายได้ 10,000-20,000 บาท การศึกษาระดับมัธยมต้น ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเกื้อหนุนการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างมีความเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ตำแหน่ง สถานภาพที่แตกต่างมีความเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ดวงพร ปิ่นสุวรรณ (ปี พ.ศ. 2541) ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศในการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษากรมควบคุมโรคติดต่อ พบว่าการรับรู้บรรยากาศในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง โดยมีความเข้าใจบทบาทการทำงานเป็นทีมในด้านการสร้างบรรยากาศ พื้นฐานของอำนาจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การเป็นผู้ฟังที่ดี ส่วนการรับรู้บรรยากาศในการทำงานเป็นทีมในระดับมีประสิทธิภาพน้อย ประกอบด้วยเรื่องการตัดสินใจ ความขัดแย้ง ข้อมูลข่าวสาร ความคิดริเริ่ม แรงจูง

อติฉญา สุพัตกุล (ปี พ.ศ. 2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมีอายุ 40 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี สมรสแล้ว ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 16 ปีมากที่สุด ผลการวิจัยบอกว่าปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมที่พบว่ามีเป้าหมายขององค์กร บทบาทของสมาชิก สภาพแวดล้อมในองค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านกระบวนการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง

ลิชฌนา ธรรมสถิต (ปี พ.ศ. 2549) ศึกษาเรื่องการศึกษารองคค์ประกอบของทีมงานที่เหมาะสมเพื่อการเป็นทีม โครงการที่มีประสิทธิภาพของบริษัท แอดวาสซ์ อินโฟว์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟว์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 294 คน เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของสมาชิกในทีมงานทั้งเชิงประชากรศาสตร์ทั่วไป บทบาทที่แสดงออกในทีมงาน (Team Role) ความแนวคิดของ Belbin's Team Role Model และสอบถามถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสมาชิกในทีมงาน ประกอบการแสดงความคิดเห็นที่เลือกคุณลักษณะเหล่านั้น ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 176 ชุด คิดเป็นร้อยละ 59.86 โดยเป็นกลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่ต้องทำงานเป็นทีมอยู่ภายใต้สายงานเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ และมีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการต่างๆ ที่จัดขึ้นภายในองค์กร

โดยองค์กรให้การยอมรับว่าเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะที่เป็นอยู่ของสมาชิกในทีมงานประกอบไปด้วยสมาชิกในทีมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในช่วง 1-5 ปี ส่วนในงาน โครงการมีประสบการณ์ประมาณ 1-2 ปี และยังคงอยู่ในระดับปฏิบัติการ และบทบาทที่แสดงออกในทีมที่พบมากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ บทบาทแบบผู้ร่วมทีม ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

พูนทรัพย์ คำวิชา (ปี พ.ศ. 2550) ศึกษาการปฏิบัติงานและการทำงานของทีมที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง 180 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.69 (S.D. = 0.85) และผลการปฏิบัติงานของกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภออยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D. = 0.82) การทำงานเป็นทีมของ คปสอ.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r=0.837$ ,  $p\text{-value} = 0.001$ )

เขาว์ เกษมกุล (ปี พ.ศ. 2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานในปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม ผลวิจัยพบว่าผลกระทบกับการทำงานของพนักงานในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบงานอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อม ด้านผู้นำทีม ความขัดแย้งในการทำงาน และการประเมินการทำงานนั้นอยู่ในระดับกลาง ส่วนลักษณะบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนข้อเสนอแนะของพนักงานในการแก้ไขปัญหาคือ ควรมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับขนาดของทีมและมีการประเมินทีมต่างอย่างเป็นธรรม ปัญญาพล แจ่มเภา (ปี พ.ศ. 2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด พบว่า ระดับการปฏิบัติทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านปัจจัยทางด้านผู้นำ การมีส่วนร่วม การติดต่อสื่อสาร ความเหนียวแน่นและการจัดการความขัดแย้งมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 จากข้อเสนอแนะของพนักงานผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อพนักงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและกำหนดนโยบาย

คมกฤษ จันทรโสภาส (ปี พ.ศ. 2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ พบว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.01 ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงาน

นั้นมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่สถิติ 0.01 และในข้อเสนอแนะแนวทางการทำงานเป็นทีม คือ การที่บุคคลมีความผูกพัน ความรับผิดชอบ การผลักดันการทำงานให้ไปในทิศทางเดียวกันเพื่อจะให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน และในการทำงานเป็นทีมจะต้องมีการจัดการ การวางแผน การดำเนินงานที่ดี และมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

พัฒนา คดีพิศาล (ปี พ.ศ. 2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ เพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม เพื่อเปรียบเทียบการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานจำนวน 110 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และแบ่งเป็นรายด้านได้แก่ บทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วม ผู้นำนั้นอยู่ในระดับมาก ส่วนการติดต่อสื่อสาร และการประชุมหารืออยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเห็นในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน มีความเห็นในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

คอลบ (Kolb, ปี ค.ศ. 1991 อ้างถึงใน สุธรรม ลิขจรรย์ ปี พ.ศ. 2542, หน้า 60) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับผลสำเร็จในการทำงานเป็นทีม โดยศึกษาจากทีมงานในโรงงานและองค์การบริหารด้านสุขภาพในสหรัฐอเมริกา จำนวน 32 ทีม โดยแบ่งเป็นทีมทดลอง 16 ทีม และทีมไม่ทดลอง 16 ทีม พบว่าจากการตอบแบบสอบถามสมาชิกและการประเมินผลงานของทั้งสองทีม ที่มีลักษณะแตกต่างกัน ทีมที่ทดลองประสบความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญมากกว่าทีมที่ไม่ได้ทดลอง

เนสัน (Nason, ปี ค.ศ. 1996) ได้ศึกษาการแลกเปลี่ยนสมาชิกในทีมงาน โดยศึกษาผลกระทบทางด้านความสัมพันธ์ต่อกระบวนการทำงานเป็นทีมจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน โดยใช้สถานการณ์จำลองจากโปรแกรมสำเร็จรูปในการออกคำสั่ง และควบคุมของนาวิกโยธินของสหรัฐอเมริกา โดยแบ่งการทำงานเป็นทีม ทีมละ 3 คน ซึ่งพบว่าความสัมพันธ์ ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการทำงานมีผลกระทบกับการแลกเปลี่ยนสมาชิกในทีม

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด จำนวน 240 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ทั้งหมดจำนวน 240 คน โดยใช้หลักการพิจารณาขนาดตัวอย่างประชากรที่เหมาะสมจากตารางการศึกษาของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิด 5% โดยแทนค่าสูตรดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน)

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิด

ในการคำนวณหากลุ่มประชากรจากจำนวนพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ทั้งหมด 240 คน โดยใช้สูตรดังกล่าว และเมื่อแทนสูตรจะได้

$$n = \frac{240}{1 + (240 (0.05)^2)}$$

$$= 150$$

ฉะนั้น กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 150 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Questionnaire) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) โดยแบบสอบถามที่ใช้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เงินเดือนและค่าตอบแทน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- |  |              |
|--|--------------|
| - ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน         | จำนวน 5 ข้อ  |
| - ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน           | จำนวน 5 ข้อ  |
| - ด้านผู้นำทีมงาน                            | จำนวน 5 ข้อ  |
| - ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน | จำนวน 5 ข้อ  |
| - ด้านการประเมินผลงาน                        | จำนวน 5 ข้อ  |
| รวมทั้งสิ้น                                  | จำนวน 25 ข้อ |

มีลักษณะเป็นคำถามเป็นเชิงบวก (Positive) แบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) โดยมีการแบ่งคำตอบเป็น 5 ระดับคะแนนตามลำดับดังนี้

- มากที่สุด มีคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
- มาก มีคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
- ปานกลาง มีคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
- น้อย มีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
- น้อยที่สุด มีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

สำหรับการแปลผลคะแนน ใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ช่วง จากการคำนวณตามสูตรการหาอันตรายภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

แปลผลคะแนนเป็นความหมายได้ดังนี้

4.21 – 5.00	เป็นปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด
3.41 – 4.20	เป็นปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานมาก
2.61 – 3.40	เป็นปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานปานกลาง
1.81 – 2.60	เป็นปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานน้อย
1.00 – 1.80	เป็นปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่

- ทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้ตาม KPI ที่กำหนดโดยหน่วยงานของตน
- ทีมงานมีผลงานที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานหรือองค์กรภายนอก
- ทีมงานสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพเทียบเท่ากับองค์กรอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน
- ทีมงานมีการแลกเปลี่ยนและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน
- ทีมงานมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกันกับทีมงานในปัจจุบัน

มีลักษณะเป็นคำถามเป็นเชิงบวก (Positive) แบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) โดยมีการแบ่งคำตอบเป็น 5 ระดับคะแนนตามลำดับดังนี้

- มากที่สุด            มีคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
- มาก                    มีคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
- ปานกลาง            มีคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
- น้อย                    มีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
- น้อยที่สุด            มีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

สำหรับการแปลผลคะแนน ใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ช่วง จากการคำนวณตามสูตรการหาอันตรายภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

แปลผลคะแนนเป็นความหมายได้ดังนี้

- 4.21 – 5.00 เป็นประสิทธิภาพการทำงานที่ส่งผลต่อระดับของความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมมากที่สุด
- 3.41 – 4.20 เป็นประสิทธิภาพการทำงานที่ส่งผลต่อระดับของความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมมาก
- 2.61 – 3.40 เป็นประสิทธิภาพการทำงานที่ส่งผลต่อระดับของความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมปานกลาง
- 1.81 – 2.60 เป็นประสิทธิภาพการทำงานที่ส่งผลต่อระดับของความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมน้อย
- 1.00 – 1.80 เป็นประสิทธิภาพการทำงานที่ส่งผลต่อระดับของความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมน้อยที่สุด



สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หลักเกณฑ์ในการแปลค่าความสัมพันธ์ ดังนี้

ระดับความเข้มข้น	ความหมายของความสัมพันธ์
0.81 ถึง 0.99	ความสัมพันธ์เชิงบวกมีความเข้มข้นระดับมากที่สุด
0.61 ถึง 0.80	ความสัมพันธ์เชิงบวกมีความเข้มข้นระดับมาก
0.41 ถึง 0.60	ความสัมพันธ์เชิงบวกมีความเข้มข้นระดับปานกลาง
0.21 ถึง 0.40	ความสัมพันธ์เชิงบวกมีความเข้มข้นระดับน้อย
0.01 ถึง 0.20	ความสัมพันธ์เชิงบวกมีความเข้มข้นระดับน้อยที่สุด
0	ไม่มีความสัมพันธ์
-0.01 ถึง -0.20	ความสัมพันธ์เชิงลบมีความเข้มข้นระดับน้อยที่สุด
-0.21 ถึง -0.40	ความสัมพันธ์เชิงลบมีความเข้มข้นระดับน้อย
-0.41 ถึง -0.60	ความสัมพันธ์เชิงลบมีความเข้มข้นระดับปานกลาง
-0.61 ถึง -0.80	ความสัมพันธ์เชิงลบมีความเข้มข้นระดับมาก
-0.81 ถึง -0.99	ความสัมพันธ์เชิงลบมีความเข้มข้นระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะคำถามปลายเปิด (Open Ended)

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามไปแจกให้แก่พนักงานบริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด จำนวน 150 คน

3.2 ทำการเก็บรวบรวมจนครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยการแสดงค่าคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากวิธีทางสถิติ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายปัจจัยด้านบุคคลของประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เงินเดือนและค่าตอบแทน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้อธิบายถึงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม และระดับประสิทธิภาพการทำงาน

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ (F-test) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

4.3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation efficient) ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

4.4 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

4.5 ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับข้อมูลของปัจจัยส่วนบุคคลบุคคล ปัจจัยองค์ประกอบในการทำงานเป็นทีม และปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอ 5 ส่วน เพื่อเป็นการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย 4 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เงินเดือนและค่าตอบแทน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมมีความแตกต่างกันตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานบริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมกับระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมเพื่อความสะดวกและเกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ รวมไปถึงการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ มีความหมายดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยกำหนดเกณฑ์การแปรผล
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t-test	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F-test	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

Sig. หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance)  
\* หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เงินเดือน และค่าตอบแทน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด**

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	(n = 150)	-100
<b>เพศ</b>		
ชาย	65	43.3
หญิง	85	56.7
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 25 ปี	23	15.3
26 – 35 ปี	88	58.7
36 – 45 ปี	23	15.3
46 ปีขึ้นไป	16	10.7
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	93	62
สมรส	53	34.7
หม้าย หรือหย่าร้าง	5	3.3
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	12
ปริญญาตรี	109	72.6
ปริญญาโท	19	12.7
ปริญญาเอก	4	2.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	(n = 150)	-100
<b>ตำแหน่ง</b>		
พนักงานระดับปฏิบัติการ (L 1)	100	66.7
พนักงานระดับอาวุโส (L 2)	31	20.7
พนักงานระดับต้น (L 3-4)	14	9.3
พนักงานระดับสูง (L 5-6)	5	3.3
<b>เงินเดือนและค่าตอบแทน</b>		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	29	19.3
15,001 – 25,000 บาท	67	44.7
25,001 – 35,000 บาท	37	24.7
35,001 บาทขึ้นไป	17	11.3
<b>ระยะเวลาการปฏิบัติงาน</b>		
1 – 5 ปี	111	74
6 – 9 ปี	28	18.7
10 – 13 ปี	6	4
14 ปีขึ้นไป	5	3.3

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้  
เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 เป็นเพศชายจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 150 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 36-45 ปี มีจำนวน 23 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 150 คน ส่วนใหญ่สถานภาพโสด มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือสมรส จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และน้อยที่สุดคือ หม้ายหรือหย่าร้าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 150 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ซึ่งมีความใกล้เคียงกับระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และระดับปริญญาเอก มีน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

ตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 150 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (L 1) จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือพนักงานระดับอาวุโส (L 2) จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ผู้บริหารระดับต้น (L 3-4) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และผู้บริหารระดับสูง (L 5-6) มีน้อยที่สุดคือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

เงินเดือนและค่าตอบแทน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 150 คน ส่วนใหญ่มีเงินเดือนและค่าตอบแทน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ 25,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ซึ่งมีความใกล้เคียงกับเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และเงินเดือน 35,001 บาทขึ้นไป มีน้อยที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 150 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาคือ 6-9 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 10-13 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ 14 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3



## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด

สมมติฐาน 1.1 เพศแตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.2 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน	4.21	0.59	4.14	0.60	0.70	0.48
2. ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการ	3.99	0.65	3.97	0.67	0.17	0.86
3. ด้านผู้นำทีม	4.18	0.58	4.14	0.66	0.41	0.68
4. ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน	4.03	0.59	3.92	0.66	0.63	0.52
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.05	0.63	3.91	0.70	1.24	0.21
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.60</b>	<b>4.01</b>	<b>0.65</b>	<b>0.63</b>	<b>0.55</b>

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 1.2 อายุแตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.3 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงาน เป็นทีม	อายุ								F	Sig
	ต่ำกว่า 25 ปี		26 – 35 ปี		36 – 45 ปี		46 ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการออกแบบและ องค์ประกอบการทำงาน	4.18	0.57	4.19	0.56	4.01	0.71	4.23	0.67	0.64	0.58
2. ด้านสภาพแวดล้อมและ กระบวนการ	4.10	0.52	3.98	0.64	3.74	0.74	4.12	0.79	1.55	0.20
3. ด้านผู้นำทีม	4.05	0.45	4.22	0.58	3.95	0.81	4.24	0.76	1.50	0.21
4. ด้านความขัดแย้งและการ ทำงานร่วมกันกับทีมงาน	4.01	0.59	4.03	0.63	3.77	0.67	4.11	0.61	1.30	0.27
5. ด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	4.17	0.65	3.99	0.61	3.58	0.83	4.15	0.62	3.73*	0.01
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.56</b>	<b>4.08</b>	<b>0.60</b>	<b>3.81</b>	<b>0.75</b>	<b>4.17</b>	<b>0.69</b>	<b>1.0</b>	<b>0.25</b>

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นมีความแตกต่างรายด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐาน 1.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม	สถานภาพสมรส						F	Sig
	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน	4.17	0.58	4.15	0.63	4.28	0.50	0.11	0.89
2. ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการ	3.97	0.61	3.98	0.72	4.12	0.92	0.11	0.89
3. ด้านผู้นำทีม								
4. ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน	4.13	0.60	4.17	0.67	4.48	0.55	0.75	0.47
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.97	0.64	3.92	0.74	4.56	0.21	2.09	0.12
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.60</b>	<b>4.03</b>	<b>0.69</b>	<b>4.27</b>	<b>0.60</b>	<b>0.73</b>	<b>0.58</b>

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม	ระดับการศึกษา								F	Sig
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน	4.21	0.52	4.13	0.59	4.27	0.69	4.40	0.69	0.55	0.64
2. ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการ	4.20	0.56	3.95	0.66	4.00	0.71	3.65	0.77	1.06	0.36
3. ด้านผู้นำทีม										
4. ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน	4.24	0.49	4.15	0.64	4.29	0.63	3.40	0.43	2.42	0.06
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.18	0.50	3.98	0.66	3.95	0.63	3.85	0.30	0.62	0.60
	4.14	0.55	3.94	0.70	4.00	0.63	3.85	0.75	0.51	0.67
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.52</b>	<b>4.03</b>	<b>0.65</b>	<b>3.31</b>	<b>0.66</b>	<b>3.83</b>	<b>0.59</b>	<b>1.03</b>	<b>0.47</b>

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 1.5 ตำแหน่งแตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมจำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม	ตำแหน่ง								F	Sig
	ระดับปฏิบัติการ (L1)		ระดับอาวุโส (L2)		ผู้บริหารระดับต้น (L3-4)		ผู้บริหารระดับสูง (L5-6)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน	4.15	0.57	4.13	0.59	4.33	0.77	4.24	0.57	0.42	0.73
2. ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการ	4.01	0.61	3.85	0.73	3.99	0.91	4.24	0.32	0.69	0.55
3. ด้านผู้นำทีม	4.14	0.59	4.17	0.67	4.24	0.73	4.12	0.96	0.10	0.95
4. ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน	4.00	0.59	4.03	0.68	3.87	0.84	4.12	0.36	0.26	0.85
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.98	0.61	3.89	0.85	4.06	0.81	4.08	0.46	0.26	0.85
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.59</b>	<b>4.01</b>	<b>0.70</b>	<b>4.10</b>	<b>0.81</b>	<b>4.16</b>	<b>0.53</b>	<b>0.35</b>	<b>0.79</b>

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 1.6 เงินเดือนและค่าตอบแทนแตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามเงินเดือนและค่าตอบแทน

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม	เงินเดือนและค่าตอบแทน								F	Sig
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001- 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,001 บาทขึ้นไป						
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการออกแบบและ องค์ประกอบการทำงาน	4.18	0.55	4.10	0.60	4.16	0.57	4.41	0.67	1.22	0.30
2. ด้านสภาพแวดล้อมและ กระบวนการ	4.06	0.63	3.92	0.64	4.00	0.70	4.05	0.72	0.37	0.77
3. ด้านผู้นำทีม	4.21	0.49	4.12	0.61	4.23	0.64	4.07	0.84	0.42	0.73
4. ด้านความขัดแย้งและการทำงาน ร่วมกันกับทีมงาน	4.09	0.48	3.96	0.63	3.99	0.73	3.98	0.65	0.28	0.84
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.06	0.57	3.91	0.63	4.01	0.79	3.98	0.78	0.38	0.76
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.12</b>	<b>0.54</b>	<b>4.00</b>	<b>0.62</b>	<b>4.08</b>	<b>0.69</b>	<b>4.10</b>	<b>0.73</b>	<b>0.53</b>	<b>0.68</b>

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด จำแนกตามเงินเดือนและค่าตอบแทน พบว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนและค่าตอบแทนแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



สมมติฐาน 1.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม	ระยะเวลาปฏิบัติงาน								F	sig
	1-5 ปี		6-9 ปี		10 – 13 ปี		14 ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน	4.11	0.58	4.28	0.56	4.33	0.85	4.60	0.56	1.71	0.16
2. ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการ	3.94	0.61	4.16	0.78	3.90	0.78	4.04	0.84	0.93	0.42
3. ด้านผู้นำทีม	4.10	0.99	4.40	0.63	4.10	0.99	4.24	0.78	1.81	0.14
4. ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน	3.92	0.63	4.27	0.55	4.07	0.79	4.04	0.41	2.38	0.07
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.91	0.64	4.19	0.77	3.63	0.79	4.44	0.32	2.57	0.05
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.69</b>	<b>4.26</b>	<b>0.66</b>	<b>4.01</b>	<b>0.84</b>	<b>4.27</b>	<b>0.58</b>	<b>1.88</b>	<b>0.17</b>

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสลิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด จำแนกตามตามระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน	4.22	0.75	มากที่สุด
2. ผู้นำทีมมีความรู้ความสามารถ	4.28	0.74	มากที่สุด
3. การกำหนดบทบาทหน้าที่สมาชิกในทีมอย่างชัดเจน	4.16	0.7	มาก
4. ขั้นตอนการทำงานเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ	4.04	0.69	มาก
5. ความสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกในทีม	4.13	0.69	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด จำแนกตามด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า ปัจจัยที่อยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.22 และผู้นำทีมมีความรู้ความสามารถ ค่าเฉลี่ย 4.28 ปัจจัยที่อยู่ระดับมาก ได้แก่ การกำหนดบทบาทหน้าที่สมาชิกในทีมอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.16 ความสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกในทีม ค่าเฉลี่ย 4.13 และขั้นตอนการทำงานเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. วางแผนและกำหนดเวลาอย่างชัดเจน	4.05	0.80	มาก
2. ดำเนินการตามขั้นตอนและแผนที่วางไว้	4.01	0.73	มาก
3. ตรวจสอบและติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิด	3.99	0.76	มาก
4. แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและทันที่	3.97	0.80	มาก
5. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานเหมาะสม	3.88	0.85	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า วางแผนและกำหนดเวลาอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.05 ดำเนินการตามขั้นตอนและแผนที่วางไว้ ค่าเฉลี่ย 4.01 ตรวจสอบและติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิด ค่าเฉลี่ย 3.99 แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและทันที่ ค่าเฉลี่ย 3.97 และ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม  
ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ด้านผู้นำทีม

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ด้านผู้นำทีม	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญในการบริหารงาน	4.20	0.81	มาก
2. มีประสบการณ์และเทคนิคในการบริหารคน	4.11	0.81	มาก
3. คิด วิเคราะห์ และแยกแยะปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.14	0.70	มาก
4. จริงใจ โปร่งใส และส่งเสริมการแสดงความคิดเห็น	4.15	0.68	มาก
5. เป็นคนดีและมีน้ำใจต่อสมาชิกในทีม	4.19	0.76	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ด้านผู้นำทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญในการบริหารคน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.20 เป็นคนดีและมีน้ำใจต่อสมาชิกในทีม ค่าเฉลี่ย 4.19 จริงใจ โปร่งใส และส่งเสริมการแสดงความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย 4.15 คิดวิเคราะห์ และแยกแยะปัญหาได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.14 และมีประสบการณ์และเทคนิคในการบริหารคน ค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกับทีมงาน

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกับทีมงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ยุติและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่	4.08	0.80	มาก
2. ส่งเสริมให้ยอมรับและแสดงความคิดเห็นโดยตรง	4.06	0.74	มาก
3. สร้างวัฒนธรรมการลงโทษและชื่นชมในผลงาน	3.85	0.87	มาก
4. ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แม้ในสถานะความเห็นต่างกัน	4.03	0.66	มาก
5. เปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นแนวทางเลือกในการทำงาน	3.95	0.77	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกับทีมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ยุติและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.08 ส่งเสริมให้ยอมรับและแสดงความคิดเห็นโดยตรง ค่าเฉลี่ย 4.06 ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แม้ในสถานะความเห็นต่างกัน ค่าเฉลี่ย 4.03 เปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นแนวทางเลือกในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.95 และสร้างวัฒนธรรมการลงโทษและชื่นชมในผลงาน ค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. แจ่มชัดนโยบายและหลักเกณฑ์ให้ทราบโดยทั่วกัน	4.05	0.81	มาก
2. มีความยุติธรรมในทุกขั้นตอน	4.05	0.81	มาก
3. พิจารณาจากผลงานเป็นหลัก	3.94	0.77	มาก
4. แจ้งผลแก่ผู้ถูกประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงในอนาคต	3.90	0.77	มาก
5. เน้นการประเมินแบบทีมมากกว่ารายบุคคล	3.91	0.77	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แจ่มชัดนโยบายและหลักเกณฑ์ให้ทราบโดยทั่วกัน และมีความยุติธรรมในทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.05 รองลงมาคือ พิจารณาจากผลงานเป็นหลัก ค่าเฉลี่ย 3.94 เน้นการประเมินแบบทีมมากกว่ารายบุคคล ค่าเฉลี่ย 3.91 และแจ้งผลแก่ผู้ถูกประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงในอนาคต ค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ



#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการ ทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด

ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อระดับของความสำเร็จในการ  
ทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด

ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้ตาม KPI ที่กำหนดโดย หน่วยงานของตน	4.01	0.79	มาก
2. ทีมงานมีผลงานที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานหรือองค์กร ภายนอก	3.97	0.74	มาก
3. ทีมงานสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพเทียบเท่ากับองค์กรอื่น ในอุตสาหกรรมเดียวกัน	3.99	0.78	มาก
4. ทีมงานมีการแลกเปลี่ยนและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถซึ่ง กันและกัน	3.99	0.79	มาก
5. ทีมงานมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกันกับทีมงานในปัจจุบัน	4.18	0.76	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่าประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อระดับของ  
ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด โดยรวมอยู่ใน  
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทีมงานมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกันกับ  
ทีมงานในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.18 รองลงมาคือทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้ตาม KPI  
ที่กำหนดโดยหน่วยงานของตน ค่าเฉลี่ย 4.01 ทีมงานสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพเทียบเท่ากับ  
องค์กรอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน และทีมงานมีการแลกเปลี่ยนและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ  
ซึ่งกันและกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.99 และทีมงานมีผลงานที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานหรือ  
องค์กรภายนอก ค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นกับระดับ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด

สมมติฐาน 4.1 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

	ด้านการออกแบบและ องค์ประกอบการทำงาน เป็นทีม	ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีม	ระดับความเข้มข้น
<b>ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม</b>			
Pearson Correlation (P)	1	0.688*	
Sig (2-tailed)		0	
จำนวน (n)	150	150	<b>มาก</b>
<b>ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม</b>			
Pearson Correlation (P)	0.688*	1	
Sig (2-tailed)	0		
จำนวน (n)	150	150	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่ามีความสัมพันธ์แบบเชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันระหว่างปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในระดับ 0.688 มีความเข้มข้นในระดับมาก หมายถึง ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงในด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ก็จะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.688

สมมติฐาน 4.2 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

	ด้านสภาพแวดล้อมและ กระบวนการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีม	ระดับความเข้มข้น
ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน			
Pearson Correlation (P)	1	0.699*	มาก
Sig (2-tailed)		0	
จำนวน (n)	150	150	
ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม			
Pearson Correlation (P)	0.699*	1	
Sig (2-tailed)	0		
จำนวน (n)	150	150	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่ามีความสัมพันธ์แบบเชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันระหว่างปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในระดับ 0.699 มีความเข้มข้นในระดับมาก หมายถึง ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงในด้านการทำงานเป็นทีมด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน ก็จะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.699

สมมติฐาน 4.3 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านผู้นำทีมงานมีความสัมพันธ์  
ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ด้านผู้นำทีมงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

	ด้านผู้นำทีมงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีม	ระดับความเข้มข้น
<b>ผู้นำทีมงาน</b>			
Pearson Correlation (P)	1	0.634*	
Sig (2-tailed)		0	มาก
จำนวน (n)	150	150	
<b>ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม</b>			
Pearson Correlation (P)	0.634*	1	
Sig (2-tailed)	0		
จำนวน (n)	150	150	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่ามีความสัมพันธ์แบบเชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันระหว่างปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านผู้นำทีมงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ 0.634 มีความเข้มข้นในระดับมาก ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงในด้านผู้นำทีมงาน ก็จะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.634

สมมติฐาน 4.4 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

	ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน	ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	ระดับความเข้มข้น
ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน			
Pearson Correlation (P)	1	0.700*	
Sig (2-tailed)		0	มาก
จำนวน (n)	150	150	
ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม			
Pearson Correlation (P)	0.700*	1	
Sig (2-tailed)	0		
จำนวน (n)	150	150	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่ามีความสัมพันธ์แบบเชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันระหว่างปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ 0.700 มีความเข้มข้นในระดับมาก หมายถึง ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงในด้านการทำงานเป็นทีมด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน ก็จะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัดในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.700

สมมติฐาน 4.5 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

	ด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีม	ระดับความเข้มข้น
<b>ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>			
Pearson Correlation (P)			
Sig (2-tailed)	1	0.670*	มาก
จำนวน (n)	150	0	
<b>ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม</b>			
Pearson Correlation (P)	0.670*	1	
Sig (2-tailed)	0		
จำนวน (n)	150	150	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่ามีความสัมพันธ์แบบเชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันระหว่างปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ 0.670 มีความเข้มข้นในระดับมาก หมายถึง ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงในด้านการทำงานเป็นทีมด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ก็จะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัดในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.670



ตารางที่ 4.20 แสดงการสรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม	ประสิทธิภาพการทำงาน	การแปลผลระดับ
	เป็นทีม*	ความเข้มข้น
1. ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม	0.688	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน	0.699	มาก
3. ด้านผู้นำทีมงาน	0.634	มาก
4. ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน	0.700	มาก
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.670	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.678</b>	<b>มาก</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 โดยสรุปพบว่ามีความสัมพันธ์แบบเชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันระหว่างปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ 0.678 มีความเข้มข้นในระดับมาก หมายถึง ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงในด้านการทำงานเป็นทีมในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ ด้านผู้นำทีมงาน ก็จะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.700 0.699 0.688 0.670 และ 0.634 ตามลำดับ เป็นต้น

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

“การทำงานเป็นทีม” เป็นสิ่งที่แทบทุกองค์กรกำหนดให้เป็นนโยบายและพยายามผลักดันให้เกิดขึ้นจริงในทางปฏิบัติ เพราะการทำงานในองค์กรใดๆ นั้น ไม่มีบุคคลใดที่จะสามารถทำงานสำเร็จบรรลุผลได้ด้วยตัวเองเพียงลำพัง โดยการทำงานสิ่งใดก็ตามจะต้องมีการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะระหว่างบุคคลต่อบุคคล ระหว่างบุคคลต่อกลุ่ม ระหว่างกลุ่มต่อกลุ่มก็ตาม จะเห็นได้ว่าเมื่อมีการทำงานร่วมกันเกิดขึ้นแล้ว ย่อมต้องมีปัจจัยที่จะสนับสนุนก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้ การสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลายด้าน ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย และตัวบุคคลต้องมีความเข้าใจเรื่องการทำงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารประสานงานที่ดีและสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด โดยเสนอประเด็นสำคัญดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล, เพื่อศึกษาปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม, เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงาน บริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด

## 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัยกล่าวคือประชากรเป็นกลุ่มพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด จำนวน 240 คน โดยใช้หลักการพิจารณาขนาดตัวอย่างประชากรที่เหมาะสม จากตารางการศึกษาของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 150 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ครอบคลุมเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด และได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด และได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับนำผลการวิเคราะห์ที่ได้รับจากการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ไปดำเนินการตามขั้นตอนของการศึกษาต่อไป

## 1.3 ผลการศึกษา

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของพนักงาน บริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด โดยสรุปสถานภาพโดยทั่วไปของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ (L 1) รายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี

ซึ่งมีรายละเอียดแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้ ด้านเพศพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 เป็นเพศชายจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ด้านอายุพบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 36-45 ปี มีจำนวน 23 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ด้านสถานภาพสมรสส่วนใหญ่สถานภาพโสด มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือสมรส จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และน้อยที่สุดคือ หม้ายหรือหย่าร้าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ด้านระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ซึ่งมีความใกล้เคียงกับระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และระดับปริญญาเอก มีน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ด้านตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (L 1) จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือพนักงานระดับอาวุโส (L 2) จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ผู้บริหารระดับต้น (L 3-4) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และผู้บริหารระดับสูง (L 5-6) มีน้อยที่สุดคือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนพบว่าส่วนใหญ่มีเงินเดือนและค่าตอบแทน

15,001 – 25,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ 25,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ซึ่งมีความใกล้เคียงกับเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และเงินเดือน 35,001 บาทขึ้นไป มีน้อยที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานพบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาคือ 6-9 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 10-13 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ 14 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

**ส่วนที่ 2** หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ศึกษาปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน ด้านผู้นำทีมงาน ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกับทีมงาน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เงินเดือนและค่าตอบแทน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

โดยสรุปพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ภายใต้อสมมติฐานต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสรุปพบว่าเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.09 และ 4.01 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.60 และ 0.65 ตามลำดับ

2.2 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสรุปพบว่าอายุต่ำกว่า 25 ปี, 26-35 ปี, 36-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.10, 4.08, 3.81 และ 4.17 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.56, 0.60, 0.75 และ 0.69 ตามลำดับ

2.3 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่สถานภาพ โสด, สมรส, และ หม้ายหรือหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.06, 4.03 และ 4.27 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.60, 0.69 และ 0.60 ตามลำดับ

2.4 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, ปริญญาโท และปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.19, 4.03, 3.31 และ 3.83 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.52, 0.65, 0.66 และ 0.59 ตามลำดับ

2.5 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ (L 1), ระดับอาวุโส (L 2), ผู้บริหารระดับต้น (L 3-4) และผู้บริหารระดับสูง (L 5-6) มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.06, 4.01, 4.10 และ 4.16 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.59, 0.70, 0.81 และ 0.53 ตามลำดับ

2.6 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามเงินเดือนและค่าตอบแทน พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนและค่าตอบแทนแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่เงินเดือนและค่าตอบแทนต่ำกว่า 15,000 บาท, 15,001-25,000 บาท, 25,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.12, 4.00, 4.08 และ 4.10 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.54, 0.62, 0.69 และ 0.73 ตามลำดับ

2.7 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี, 6-9 ปี 10-13 ปี และ 14 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.00, 4.26, 4.01 และ 4.07 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.69, 0.66, 0.84 และ 0.58 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ศึกษาปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน ด้านผู้นำทีมงาน ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

โดยสรุปพบว่าปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในระดับมาก โดยที่ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน, ด้านผู้นำทีม, ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน, ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน และ

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.17, 4.16, 4.00, 3.98 และ 3.97 โดยมีรายละเอียดตามการพิจารณารายด้าน ดังนี้

3.1 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า ปัจจัยที่อยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้นำที่มีความรู้ความสามารถและการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.28 และ 4.22 ตามลำดับ ปัจจัยที่อยู่ระดับมาก ได้แก่ การกำหนดบทบาทหน้าที่สมาชิกในทีมอย่างชัดเจน, ความสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกในทีม และขั้นตอนการทำงานเป็นระบบมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.16, 4.13 และ 4.04 ตามลำดับ

3.2 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า ปัจจัยที่อยู่ระดับมาก ได้แก่ วางแผนและกำหนดเวลาอย่างชัดเจน, ดำเนินการตามขั้นตอนและแผนที่วางไว้, ตรวจสอบและติดตามงานอย่างใกล้ชิด, แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที และสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.05, 4.01, 3.99, 3.97 และ 3.88 ตามลำดับ

3.3 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านผู้นำทีม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า ปัจจัยที่อยู่ระดับมาก ได้แก่ มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญในการบริหารงาน, เป็นคนดีและมีน้ำใจต่อสมาชิกในทีม, จริงใจ โปร่งใส และส่งเสริมการแสดงความคิดเห็น, คิด วิเคราะห์ และแยกแยะปัญหาได้อย่างเหมาะสม และมีประสบการณ์และเทคนิคในการบริหารคน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.20, 4.19, 4.15, 4.14 และ 4.11 ตามลำดับ

3.4 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกับทีมงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า ปัจจัยที่อยู่ระดับมาก ได้แก่ ยุติและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที, ส่งเสริมให้ยอมรับและแสดงความคิดเห็นโดยตรง, ช่วยเหลือซึ่งกันและกันแม้ในสภาวะความเห็นต่าง, เปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นแนวทางเลือกในการทำงาน และสร้างวัฒนธรรมการลงโทษและชื่นชมในผลงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.08, 4.06, 4.03, 3.95 และ 3.85 ตามลำดับ

3.5 ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า ปัจจัยที่อยู่ระดับมาก ได้แก่ แจ้งนโยบายและหลักเกณฑ์ให้ทราบโดยทั่วกัน, มีความยุติธรรมในทุกขั้นตอน, พิจารณาจากผลงานเป็นหลัก, เน้นการประเมินแบบทีมมากกว่ารายบุคคล และแจ้งผลแก่ผู้ถูกประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงในอนาคต มีค่าเฉลี่ยที่ 4.05, 4.05, 3.94, 3.91 และ 3.90 ตามลำดับ



3.6 และในส่วนของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อระดับของความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ปัจจัยที่อยู่ระดับมาก ได้แก่ ทีมงานมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกันกับทีมงานในปัจจุบัน, ทีมงานปฏิบัติงานได้ตาม KPI ที่กำหนดโดยหน่วยงานของตน, ทีมงานสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพเทียบเท่ากับองค์กรอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน, ทีมงานมีการแลกเปลี่ยนและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน และทีมงานมีผลงานที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานหรือองค์กรภายนอก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.18, 4.01, 3.99, 3.99 และ 3.97 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person Correlation)

โดยสรุปพบว่าปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความเข้มข้นในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 0.678 หมายถึง ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงในด้านการทำงานเป็นทีมในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน, ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน, ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม, ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านผู้นำทีมงาน ก็จะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.700, 0.699, 0.688, 0.670 และ 0.634 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 5** วิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับคำถามปลายเปิดที่เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะพร้อมทั้งหาค่าร้อยละในปัจจุบันที่มีความสัมพันธ์ด้านต่างๆ

โดยสรุปพบว่า จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 150 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาคิดเป็นร้อยละ 7.34 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดคิดเป็นร้อยละ 92.66

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงด้านการออกแบบและการทำงานเป็นทีม และด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการในการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 20.83



## 2. อภิปรายผล

จากการสรุปผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ได้พบประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้ คือ

ระดับของปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด พบว่า โดยส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ลักษณะการปฏิบัติงานและการแสดงออกมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะการปฏิบัติงานในหน่วยงานของผู้ได้บังคับบัญชา มีความกล้าแสดงออกด้านความคิดเห็น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก อยู่อุ่ม (พ.ศ. 2548) ที่พบว่าองค์ประกอบการสร้างทีมงานให้เกิดประสิทธิภาพประกอบด้วย วัตถุประสงค์และเป้าหมายชัดเจน การสนับสนุน และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความร่วมมือและความขัดแย้งการดำเนินงานที่ราบรื่น ผู้นำที่เหมาะสม และการพัฒนาของบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครินทร์ พาพิเสวด (พ.ศ. 2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท คาโอ อินอัสเตรียล (ประเทศไทย) พบว่า พนักงานบริษัท คาโอ อินอัสเตรียล (ประเทศไทย) ชายและหญิงมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน และอายุของพนักงานบริษัท คาโอ อินอัสเตรียล (ประเทศไทย) ที่มีประชากรศาสตร์ด้านอายุต่างกัน มีปัจจัยองค์ประกอบการทำงานการทำงานเป็นทีม ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะช่วงอายุที่ต่างกัน มีความต้องการเรื่องการประเมินที่โปร่งใส มีการแจ้งผลแก่ผู้ถูกประเมินเพื่อปรับปรุง หรือประเมินแบบทีมมากกว่ารายบุคคลมากนัก

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน ด้านผู้นำทีมงาน ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือในทิศทางเดียวกัน และมีความเข้มข้นระดับมาก

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นเสนอแนะว่าควรมีการออกแบบวางแผนการปฏิบัติงาน กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้ชัดเจนเป็นที่ยอมรับ ผู้นำ

ควรรับฟังปัญหาของผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขปัญหามีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชูชีพ ศรีตระกูล (พ.ศ. 2541) ที่พบว่า องค์ประกอบการสร้างทีมงานให้เกิดประสิทธิผลประกอบด้วยบทบาทต่างๆ ที่สมดุล วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายเป็นที่ยอมรับ การเปิดเผยและการเผชิญหน้าการสนับสนุนและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความร่วมมือและความขัดแย้งการดำเนินงานที่ราบรื่น ผู้นำที่เหมาะสม การทบทวนสม่ำเสมอ การพัฒนาบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี และการติดต่อสื่อสารที่ดีมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุนันทา เลาพันธ์ (พ.ศ. 2531) ที่อธิบายว่าทีมงานที่มีประสิทธิภาพเป็นทีมงานที่ทำงานเพื่อเป้าหมายร่วมกัน มีความขัดแย้งระหว่างสมาชิกน้อยมาก สมาชิกแต่ละคนมีพฤติกรรมสนับสนุนกันและกัน มีการติดต่อสื่อสารโดยเปิดเผยและบุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานร่วมกัน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน ด้านผู้นำทีมงาน ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ดังนั้นควรมีการส่งเสริมและกำหนดองค์ประกอบของทีมทั้ง 5 ด้าน อย่างชัดเจนให้มากขึ้น ย่อมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน อาทิเช่น การให้สมาชิกในทีมยอมรับความผิดพลาดของเพื่อนร่วมงานในทีม เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาคือได้และเพิ่มประสิทธิภาพของทีมมากขึ้น ควรให้อิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพ และสร้างความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกทราบถึงแนวทางการดำเนินงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน เพื่อปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อคิดเห็นบางประการที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ออสสิริส พีวเจอร์ส จำกัด ให้มากยิ่งขึ้นดังนี้

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม เช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมกับบริษัทในเครือ



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

## บรรณานุกรม

- คมกฤษ จันทน์โอภาส. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- จินตนา ณ ระยอง. (2545). *การทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- จำลอง นักฟ้อน. (2542). *คู่มือปฏิบัติการการพัฒนาประสิทธิภาพในส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ และป๋วยรส มาลากุล ณ อยุธยา. (2531). *การสร้างทีมงาน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรตขวัณ ขาวเรือ. (2547). *ปัญหาของลักษณะโครงสร้างองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดมหาสารคาม*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,มหาสารคาม.
- เขาวี เกษมกุล. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท มาสโปรแอม เทคโนโลยีปอเรชั่น จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ณัฐพล ชุมวราฐยี่. (2545). *บันไดสู่การประกันคุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพฯ: บั๊กพอยท์ ดวงพร ปิ่นสุวรรณ. (2542). *การรับรู้บรรยากาศในการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษากรมควบคุมโรคติดต่อ*. (ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- ทิพาดี ณภมสุวรรณค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชงชัย สันติวงษ์. (2530). *องค์กร และการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2547. *การจัดการสมัยใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- ปรีชา คงฤทธิศึกษากร. (2536). *การสร้างทีมงาน*. กรุงเทพฯ: นิตยสารฟองถิ่น.
- ปัญญาพล แจ่มแอ. 2552. *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

- พัฒนา คดีพิศาล. (2553). *ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- พูนทรัพย์ คำวิชา. (2550). *การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดอุดรธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- รัชณี สิงห์บุญตา. (2541). *การทดลองกิจกรรม 5 ส ในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมในโรงพยาบาลอำนาจเจริญ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- สินเลิศ สุขุม. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคมวิทยามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2536). “การทำงานเป็นทีม” *วารสารอรุณสวัสดิ์*. 15(7), (เมษายน 2536) : 78-80.
- วีระชัย ตันติวิระวิทยา. (2537). *ต้นคืบหาความเป็นเลิศ ประสบการณ์จากบริษัทอเมริกาชั้นนำของโลก*. กรุงเทพมหานคร: เอช.เอ็น.กรุ๊ป
- ศิริวรรณ โคมุดิกานนท์. (2536). *การศึกษาสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีมตามการรายงานของทีมสุขภาพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สุธรรม ลิขจารย์. (2542). *การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏพระนคร.
- ลิขณนา ธรรมสถิต. (2549). *การศึกษาองค์ประกอบของทีมงานที่เหมาะสมเพื่อการเป็นทีมโครงการที่มีประสิทธิภาพของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. (ภาคินพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สมนึก อยู่เอม. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมในองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สุรพล พะยอมเยี่ยม. (2545). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ธรรมเมธิ – สหภาพพัฒนาการพิมพ์.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). *การบริหาร ทักษะ และการปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ.

อนรรักษ์ สันติโชค. (2522). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน :*

*กรณีศึกษา* หจก. ซิลเท็ม ทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

อดิญา สุพัตกุล. (2542). *ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ชุดที่

--	--	--

### แบบสอบถาม

เรื่อง **ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ออสลิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด**

#### คำชี้แจง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์ประกอบที่มีต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ออสลิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด โดยเป็นการศึกษาวิจัยทางวิชาการเท่านั้น ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนับว่าสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของงานวิจัย และข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลลับ ซึ่งจะไม่มีการกระทบกระเทือนต่อตัวท่านแต่ประการใด

ดังนั้น ท่านสามารถตอบแบบสอบถามได้อย่างเสรี โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม และขอขอบพระคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้ด้วย

แบบสอบถามมี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม โดยมีเกณฑ์ของระดับคะแนนซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้

- 4.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ในระดับมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 คะแนน หมายถึง ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ในระดับมาก
- 2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ในระดับปานกลาง
- 1.50 – 2.49 คะแนน หมายถึง ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ในระดับน้อย
- 0 – 1.49 คะแนน หมายถึง ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม

โดยมีเกณฑ์ของระดับคะแนนซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้

4.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมในระดับมาก

2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมในระดับน้อย

0 – 1.49 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับท่านที่เป็นจริงในปัจจุบัน

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 2. 26 – 35 ปี  
( ) 3. 36 – 45 ปี ( ) 4. 46 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. หม้ายหรือหย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี  
( ) 3. ปริญญาโท ( ) 4. ปริญญาเอก

5. ตำแหน่ง

( ) 1. พนักงานระดับปฏิบัติการ (L 1) ( ) 2. พนักงานระดับอาวุโส (L 2)  
( ) 3. ผู้บริหารระดับต้น (L3-4) ( ) 4. ผู้บริหารระดับสูง (L5-6)

## 6. เงินเดือนและค่าตอบแทน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท ( ) 2. 15,001 - 25,000 บาท  
 ( ) 3. 25,001 - 35,000 บาท ( ) 4. 35,001 บาท ขึ้นไป

## 7. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- ( ) 1. 1 – 5 ปี ( ) 2. 6 – 9 ปี  
 ( ) 3. 10 – 13 ปี ( ) 4. 14 ปี ขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด**

**คำชี้แจง** โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางด้านขวามือที่กำหนดให้ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม		ระดับของผลที่เกิดต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการออกแบบและองค์ประกอบการทำงาน</b>						
1.	การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน					
2.	ผู้นำทีมมีความรู้ความสามารถ					
3.	การกำหนดบทบาทหน้าที่สมาชิกในทีมอย่างชัดเจน					
4.	ขั้นตอนการทำงานเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ					
5.	ความสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกภายในทีม					
<b>ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน</b>						
6.	วางแผนงานและกำหนดเวลาอย่างชัดเจน					
7.	ดำเนินการตามขั้นตอนและแผนที่วางไว้					
8.	ตรวจสอบและติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิด					
9.	แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที					
10.	สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานเหมาะสม					
<b>ด้านผู้นำทีมงาน</b>						
11.	มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญในการบริหารงาน					
12.	มีประสบการณ์และเทคนิคในการบริหารคน					
13.	คิด วิเคราะห์ และแยกแยะปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
14.	จริงใจ โปร่งใส และส่งเสริมการแสดงความคิดเห็น					
15.	เป็นคนดีและมีน้ำใจต่อสมาชิกในทีม					

ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน						
16.	ยุติและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่					
17.	ส่งเสริมให้ยอมรับและแสดงความคิดเห็นโดยตรง					
18.	สร้างวัฒนธรรมการลงโทษและชื่นชมในผลงาน					
19.	ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แม้อันสถานะความเห็นต่างกัน					
20.	เปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นแนวทางเลือกในการทำงาน					
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน						
21.	แจ้งนโยบายและหลักเกณฑ์ให้ทราบโดยทั่วกัน					
22.	มีความยุติธรรมในทุกขั้นตอน					
23.	พิจารณาจากผลงานเป็นหลัก					
24.	แจ้งผลแก่ผู้ถูกประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงในอนาคต					
25.	เน้นการประเมินแบบทีมมากกว่ารายบุคคล					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางด้านขวามือที่กำหนดให้ ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม		ระดับของความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
26.	ทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้ตาม KPI ที่กำหนดโดยหน่วยงานของตน					
27.	ทีมงานมีผลงานที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานหรือองค์กรภายนอก					
28.	ทีมงานสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพเทียบเท่ากับองค์กรอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน					
29.	ทีมงานมีการแลกเปลี่ยนและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน					
30.	ทีมงานมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับทีมงานในปัจจุบัน					

**ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

**คำชี้แจง** ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา  
ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบริษัท ออสสิริส ฟิวเจอร์ส จำกัด

1. ด้านการออกแบบงาน และการทำงานเป็นทีม

.....  
 .....

ด้านสภาพแวดล้อม และกระบวนการในการปฏิบัติงาน

.....  
 .....

3. ด้านผู้นำทีมงาน

.....  
 .....

4. ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกันกับทีมงาน

.....  
 .....

5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

.....  
 .....

6. อื่นๆ (ถ้ามี)

.....  
 .....

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวรัฐปวีร์ ลาภานาน
วัน เดือน ปีเกิด	2 มีนาคม 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจรัลพงษานุรักษ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงาน	บริษัท ชินเท็ค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่อาวุโสส่วนกลยุทธ์แบบซื้อบังคับ และเลขานุการบริษัท

