

5001

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน
บริษัทมาสโปรแอมเทคโนโลยี จำกัด**

นายเชาว์ เกษมกุล

**การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

พ.ศ. 2552

**Factors Affecting Teamwork Performance of Personnel
of Maspro Amtech Company Limited**

Mr. Chao kasamkul

**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
2009**

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทค
คอร์ปอเรชั่น จำกัด
ชื่อและนามสกุล นายเชาว์ เกษมกุล
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชูณหพันธ์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้ได้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



(รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 16 เดือน ส.ค. พ.ศ ๒๕๕๓

ชื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอม
เทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด

ผู้ศึกษา นายเชาว์ เกษมกุล **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด (2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด (3) เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยให้การทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือพนักงานทุกระดับของบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด โดยมีจำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ก็คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้านพบว่า ด้านการออกแบบงานและการทำงานอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ผู้นำทีมงานอยู่ในระดับปานกลาง ความขัดแย้งในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่งงาน และฝ่ายงานที่แตกต่างกัน ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (3) สำหรับข้อเสนอแนะต่อการแก้ปัญหาที่สำคัญคือ ให้มีการปรับปรุงขนาดของทีมงาน การกำหนดปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้เหมาะสมกับทีมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม

คำสำคัญ ปัจจัยที่ส่งผล การทำงานเป็นทีม พนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลือคืออย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ได้ทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจ และกำลังความคิด รวมทั้งเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ ของการศึกษามาโดยตลอด ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาอันเป็นที่รักอย่างยิ่งของผู้ศึกษา ขอพระคุณผู้กรอกแบบสอบถามทุกท่านที่กรอกข้อมูลในแบบสอบถาม ในการศึกษาวิจัยแก่ผู้ศึกษา อีกทั้งยังขอพระคุณคณาจารย์ทุกท่านจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชที่ซึ่งเป็นสถาบันอันทรงเกียรติแห่งนี้ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และประสบการณ์อันทรงคุณค่าให้แก่ผู้ศึกษา

ท้ายนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณพลังใจที่ได้รับจากสมาชิกในครอบครัวทุกท่านที่คอยให้กำลังใจ กลุ่มเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท ซึ่งได้ร่วมเรียนกันมา ต่างก็ให้ความช่วยเหลือและห่วงใย รวมทั้งการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน และรวมกันฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ ด้วยความอดสาหัส จนสำเร็จการศึกษา

เชาว์ เกษมกุล

เมษายน 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	10
ส่วนที่ 2 การบริหารงานของบริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด.....	22
ส่วนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
ตัวแปรในการวิจัย.....	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ส่วนที่ 1 หาค่าความถี่และหาค่าร้อยละกับข้อมูล ที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	33
ส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation).....	35
ส่วนที่ 3 ใช้สถิติการทดสอบที (t-test).....	41
ส่วนที่ 4 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....	42
ส่วนที่ 5 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) กับคำถามปลายเปิดที่เป็นปัญหาและข้อ.....	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	52
สรุปผลการวิจัย.....	52
อภิปรายผล.....	55
ข้อเสนอแนะ.....	57
บรรณานุกรม.....	59
ภาคผนวก.....	61
ก แบบสอบถาม.....	62
ข การหาค่าความตรงต่อเนื้อหา (Content Validity)	69
ประวัติผู้ศึกษา.....	77

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 จำนวนกลุ่มประชากรพนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด.....	5
ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด.....	27
ตารางที่ 4.1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ พนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด.....	33
ตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยที่ส่งผลกับการทำงานเป็นทีมด้านการออกแบบงาน.....	35
ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมและกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน.....	37
ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยผู้นำทีมงาน.....	38
ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยความขัดแย้งในการทำงาน.....	39
ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	40
ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผล กระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีต่อปัจจัยทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ.....	41
ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ต่อปัจจัยด้าน การออกแบบงาน และการทำงานจำแนกตามประชากรศาสตร์.....	42
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จำแนกตามความเห็น ต่อปัจจัยด้านการออกแบบงานและการทำงานตามลักษณะของประชากรศาสตร์ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe).....	43
ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ต่อปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงานจำแนกตามประชากรศาสตร์.....	43
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จำแนกตามความเห็น ต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงานตามลักษณะของประชากร ศาสตร์เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe).....	44
ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัย ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยด้านผู้นำทีมงาน จำแนก ตามลักษณะของประชากรศาสตร์.....	45
ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวอัตราส่วนเอฟเพื่อเปรียบเทียบปัจจัย ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยด้านความขัดแย้ง และการร่วม กันทำงานกับเพื่อนร่วมงานจำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จำแนกตามความเห็น ต่อปัจจัยด้านความขัดแย้ง และการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ตามลักษณะ ของ ประชากรศาสตร์เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	47
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัย ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์	47
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จำแนกตามความเห็น ต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามลักษณะของประชากรศาสตร์เป็น รายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	48
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จำแนกตามความเห็น ต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามลักษณะของประชากรศาสตร์เป็น รายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	49
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จำแนกตามความเห็น ต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามลักษณะของประชากรศาสตร์ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	49
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จำแนกตามความเห็น ต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามลักษณะของประชากรศาสตร์ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	50

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การบริหารนิคมอุตสาหกรรมท่าอากาศยาน เชียงใหม่.....	23

บทที่ 1

บทนำ

1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพการณ์ปัจจุบันที่ธุรกิจต่างๆ ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรง โดยมีผู้ประกอบการรายใหม่ๆ เข้ามาประกอบธุรกิจในลักษณะประเภทเดียวกันเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าปัจจุบันเศรษฐกิจโลกดูเหมือนจะกระเตื้องขึ้นมาบ้างแต่ก็ไม่มากนัก โดยสามารถดูได้จากสถานะเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ที่มีทั้งถดถอย และเจริญเติบโตไม่ไปในทิศทางเดียวกัน การเตรียมตัวขององค์การธุรกิจจึงต้องมีความพร้อมตลอดเวลา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และการรักษาสถานะลูกค้าให้นานที่สุด รวมถึงการดึงดูดลูกค้ารายใหม่ๆ ให้เข้ามาในธุรกิจของตน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด เพราะคนเป็นหัวใจของความสำเร็จของงาน การทำงานแบบเป็นทีม การที่นำเอาทักษะการทำงานของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน มาเสริมซึ่งกันและกัน ดังนั้นทีมงาน จึงหมายถึงกลุ่มของผู้ซึ่งทำงานร่วมกันรับ ผลกระทบของงานที่ทำร่วมกัน มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน และพึ่งพากันในการทำงาน ทีมงานจะประสบความสำเร็จได้ ต้องขึ้นอยู่กับการวางรากฐาน หรือการสร้างทีมที่ตนเองบวกกับการใช้เทคนิคบางประการ เพื่อบริหารทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การวางแผนทีมงานที่ดีจะต้องกำหนดจุดมุ่งหมาย และแนวทางสู่จุดมุ่งหมายนั้นๆ โดยหาคำตอบให้กับตัวเองว่าเราต้องการอะไร ต้องการมากน้อยเพียงใด ต้องการเมื่อใด จะได้มาอย่างไร และใครเป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้น การวางแผนที่ดีจึงต้องศึกษาถึงสภาพการณ์ภายในองค์กร อันได้แก่ โครงสร้างองค์กร ปริมาณและคุณภาพของบุคลากร กระบวนการทำงาน ฯลฯ รวมถึงสภาพภายนอกองค์กรเช่น เหตุการณ์ บ้านเมือง เศรษฐกิจ สภาพสังคม การพัฒนาเทคโนโลยี เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์การทำงานของทีมงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น การจัดโครงสร้างของทีมงานขององค์กร หรือการออกแบบงานโดยระบุกิจกรรมที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน รวมถึงการแบ่งหน้าที่ และประสานงานภายในอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การเลือกบุคลากรเข้าร่วมทีม ทั้งนี้ ผู้บริหาร ควรคำนึงถึงคุณสมบัติที่มีความเหมาะสมของบุคลากรโดย

พิจารณาจากลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบต่องานนั้นๆ และถ้าผู้บริหารต้องการให้ทีมมีความแข็งแกร่ง ก็ต้องดึงเอาคนที่มีความแตกต่างกัน มีจุดแข็งเฉพาะตัวที่ต่างกัน เพราะคนแต่ละคนมีความรู้ความสามารถ ความถนัดและพรสวรรค์ที่ต่างกันไป หากผู้บริหารสามารถนำคนเหล่านี้มาทำงานร่วมกันเท่ากับเป็นการสกัดเอาสิ่งที่ดีที่สุดของแต่ละคน มาใช้เพื่อเสริมซึ่งกันและกัน เช่น การจัดทีมเฉพาะกิจ เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของสินค้าชนิดใหม่ โดยบุคลากรที่เข้าร่วมนั้น ควรจะเลือกตัวแทนจากทุกฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ฝ่ายการผลิตสินค้ามีความโดดเด่นด้านสร้างสรรค์ คิดค้นผลิตภัณฑ์ ฝ่ายการตลาดมีความเชี่ยวชาญทางด้านวิจัยผู้บริโภค ฝ่ายกระจายสินค้าเองก็รู้ซึ่งถึงช่องทางการจัดจำหน่าย รวมถึงฝ่ายการเงินจะสามารถวิเคราะห์ผลกำไรขาดทุน เป็นต้น การควบคุมและติดตามผล การควบคุมการปฏิบัติงานควรกำหนด ในช่วงของการวางแผนงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลและติดตาม ความคืบหน้าของการทำงาน การติดตามผลงานอาจใช้วิธีกำหนดตารางเวลาการทำงานที่ชัดเจน แล้วตรวจสอบกับผลงานที่ได้ การรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ มีข้อดีคือผู้บริหารสามารถช่วยปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่ หากการดำเนินงานของทีมผิดพลาดไป รวมถึงผู้บริหารสามารถกำหนดระยะเวลาที่จะเสร็จได้อย่างคร่าวๆ อีกตัวอย่างคือ การประเมินผล เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ตัดสินว่าการทำงานประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลว โดยอาจพิจารณาจากการทำงานของทีมงานในภายหลังว่า ทีมงานสามารถทำได้ดีในเรื่องใดบ้าง และสิ่งใดยังเป็นจุดด้อยอยู่ ผลการทำงานของแต่ละคนน่าพอใจมากน้อยเพียงใด การประเมินผลที่ดึ้นนั้น ควรกระทำอย่างตรงไปตรงมา เพื่อประโยชน์สูงสุดในการวิเคราะห์ และหาหนทางปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดต่อไป

บริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมสรุฐนคร อำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ก่อตั้งเมื่อปี 2539 ซึ่งเป็นช่วงเกิดสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมีการดำเนินงานด้านการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม พนักงานส่วนใหญ่เป็นคนพื้นถิ่น ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดใกล้เคียง ยกเว้นพนักงานระดับหัวหน้างานที่มาจากหลากหลายจังหวัด การดำเนินงานพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องนับจากวันที่เริ่มก่อตั้งบริษัทที่เริ่มต้นด้วยพนักงานประมาณ 20 คน จนถึงปัจจุบันที่มีพนักงานคนไทย 130 คน ส่วนที่เหลือเป็นชาวญี่ปุ่นที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการและกรรมการบริษัท ปัจจุบันการทำงานแบ่งเป็นส่วนการผลิต 3 ส่วนหลักคือ ไลน์การผลิตแผ่นวงจร ส่วนการประกอบอุปกรณ์บนแผ่นวงจร ส่วนบรรจุภัณฑ์และส่งมอบ จากสภาวะเศรษฐกิจถดถอยของโลกทำให้ต้องลดกำลังการผลิต มีการแข่งขันในด้านการลดต้นทุน การแข่งขันด้านคุณภาพสูง การที่บริษัทจะสามารถฝ่าฟันอุปสรรคครั้งนี้ไปได้นั้น จะต้องทำให้การทำงานภายในเป็นน้ำหนึ่งอันเดียวกันในทุกส่วนการผลิต และฝ่ายสนับสนุนทั้งองค์การ ปัจจัยการ

ทำงานเป็นทีมจึงเป็นส่วนสำคัญในการที่จะหล่อหลอมให้พนักงานทำงานเป็นหนึ่งเดียวเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณ ในโลกธุรกิจปัจจุบันนั้น การแข่งขันทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ความซับซ้อนของปัญหามีมากขึ้นตามเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง และไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะจะเป็นไปในทิศทางใด ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องการให้เกิดขึ้นกับองค์กรของตน และต้องรักษาไว้ให้ยั่งยืนตลอดไป เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับปัญหาและอุปสรรคที่รออยู่ข้างหน้า จากการดำเนินงานที่ผ่านมาจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ค่อนข้างมาก โดยเฉพาะด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถจำแนกปัญหาต่างๆ เช่น มีอัตราการเข้าออกของพนักงานค่อนข้างสูง การเสียเวลาจากการสอนงานให้กับพนักงานใหม่ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานไม่ดีขึ้น ทั้งคุณภาพและปริมาณ

จากสาเหตุดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้กับองค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอม เทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอม เทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด
- 2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีดังต่อไปนี้

ทฤษฎีหมุดเชื่อมโยงของ ลิเคิร์ต (Rensis Likert's Linking Pin Function Theory) ซึ่งได้ตั้งทฤษฎีการจัดรูปแบบองค์การเชิงมนุษย์สัมพันธ์ประกอบด้วย (1) การทำงานเป็นทีมจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (2) การปฏิบัติงานเป็นทีมนี้ใช้ได้ในทุกระดับขององค์การ (3) หลักการสำคัญคือถือว่าการวางแผนและการแก้ปัญหาเป็นเรื่องของทีม

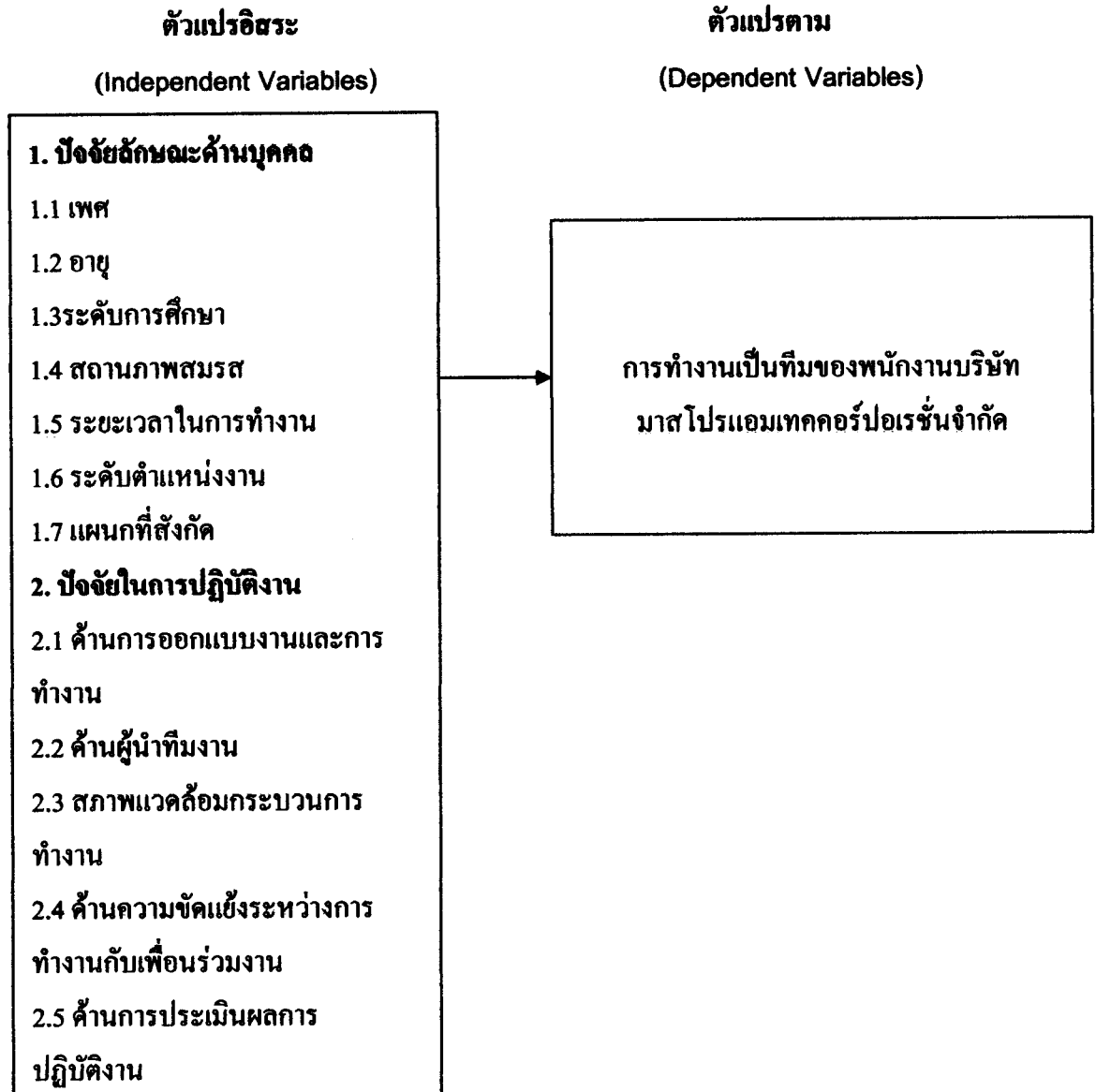
ทฤษฎีฮอธอร์น (Hawthorn studies) ค้นพบว่าขวัญของคนงานมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิต

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดอริก เฮิร์ท (Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ซึ่งทั้งสองปัจจัยเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจและทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งที่ทุกองค์การต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กรนั้น เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งที่ต้องควบคุมเพื่อให้การทำงานเป็นทีมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามปัจจัยที่กำหนด ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 3.1 ตัวแปรอิสระ – ปัจจัยลักษณะทางด้านบุคคล ปัจจัยในการปฏิบัติงาน
- 3.2 ตัวแปรตาม - ปัจจัยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน

ผู้วิจัย ได้ผสมผสานตัวแปรต่างๆ ให้เป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้อย่างต่อเนื่องดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 “พนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ต่างกันกัน”

สมมติฐานที่ 2 “พนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ต่างกันกัน”

สมมติฐานที่ 3 “พนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ต่างกันกัน”

สมมติฐานที่ 4 “พนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ต่างกันกัน”

สมมติฐานที่ 5 “พนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นแตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ต่างกัน”

สมมติฐานที่ 6 “พนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ต่างกันกัน”

สมมติฐานที่ 7 “พนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีแผนกที่สังกัดแตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ต่างกันกัน”

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานทั้งหมดทุกระดับที่เป็นสัญชาติไทยของบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น ในปีงบประมาณ 2552 จำนวน 130 คน และเนื่องจากประชากรมีปริมาณน้อย จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง 100 %

ตารางที่ 1.1 จำนวนกลุ่มประชากรพนักงานบริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด

ตำแหน่ง	ประชากร
ผู้จัดการฝ่ายผลิต	1
หัวหน้าแผนก	6
ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	12
วิศวกร	3
พนักงาน	98
เจ้าหน้าที่ธุรการ	10
รวม	130

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหาเป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยผู้วิจัยยึดถือแนวคิดของ ทฤษฎีสอรธอร์น (Hawthorn studies) ที่ค้นพบว่าขวัญของ คนงานมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิต กลุ่มคนงานเห็นว่าควรพยายามสร้างบรรทัดฐานโดยมีการกำหนดมาตรฐานของกลุ่มขึ้นเอง และ Rensis Liikert ติเคิร์ท ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยทางสังคมศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกน ได้ตั้งทฤษฎีการจรรูปร่างการเชิงมนุษยสัมพันธ์ขึ้น เรียกว่า ทฤษฎีหมุดเชื่อมโยง โดยมีตัวแปรคือ ปัจจัยลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านผู้นำทีมงาน ด้านการออกแบบงาน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารในองค์กร

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยเริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2552 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2552

5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่โดยทำการศึกษาจากพนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

ประจำปีการประเมิน 2552 จำนวน 130 คน

5.5 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของพนักงานของบริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน ฝ่ายที่สังกัด

2. ปัจจัยการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านการออกแบบงาน และองค์ประกอบการทำงาน
- 2.2 ด้านสภาพแวดล้อม และกระบวนการทำงาน
- 2.3 ด้านผู้นำทีมงาน
- 2.4 ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน
- 2.5 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

2. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 2.1 ด้านการออกแบบงาน และองค์ประกอบการทำงาน
- 2.2 ด้านสภาพแวดล้อม และกระบวนการทำงาน
- 2.3 ด้านผู้นำทีมงาน
- 2.4 ด้านความขัดแย้งและการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน
- 2.5 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

- 6.1 ปัจจัยที่ส่งผล หมายถึง เหตุที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน ฝ่ายที่สังกัด
- 6.2 การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามัคคีปรองดองในการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักประชาธิปไตยในการเคารพเสียงข้างมากและการมีส่วนร่วมไปสู่ความเป็นเลิศของผลงาน โดยยึดหลัก เสียงส่วนมาก การมีส่วนร่วมในการทำงาน สามัคคีปรองดองในการทำงาน
- 6.3 พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท มาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด ทั้งหมด จำนวน 130 คน
- 6.4 สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง เพื่อนร่วมงาน อาคารสถานที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์

ที่ใช้สนับสนุนการทำงาน

- 6.5 ผลตอบแทนในการทำงาน หมายถึง เงินเดือนและผลประโยชน์ต่างๆ ที่บริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้ให้แก่พนักงาน เช่น โบนัส ค่าล่วงเวลา เป็นต้น

7.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 7.1 ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานเป็นที่ของพนักงานบริษัท มาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด
- 7.2 เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการดำเนินงานของบริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด
- 7.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาและทำการวิจัยการทำงานเป็นที่ต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบกับการสร้างเครื่องมือการวิจัย ประกอบการสนับสนุนผลการวิจัย และประกอบการเสนอผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ โดยมีประเด็นตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

1.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม

อำนาจ วงษ์สมิง (อ้างถึงใน ดวงพร ปิ่นสุวรรณ, 2543 : 30) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลมากกว่าหนึ่งคนมารวมกลุ่มกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีเป้าหมายร่วมกัน การ

บริหารองค์กรในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือองค์กรเอกชน ต่างก็มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาองค์กรให้ทันไปตามการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ ในสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การทำงานในรูปแบบของการทำงานเป็นทีมจึงเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นการทำงานโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในองค์กร มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประเมินข้อดีข้อเสียก่อนตัดสินใจร่วมกัน

ได้มีนักทฤษฎีที่มีแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีองค์การและการบริหาร ดังนี้ Elton Mayo (อ้างถึงใน Rice, 1982 : 70 – 74) ได้ทำการทดลองวิจัยทฤษฎีฮอธอร์น (Hawthorn studies) ในตอนปลายของช่วงปี 1930 และค้นพบว่าขวัญของ คนงานมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิต กลุ่มคนงานเห็นว่าควรพยายามสร้างบรรทัดฐานโดยมีการกำหนดมาตรฐานของกลุ่มขึ้นเอง ซึ่งเมโยได้เชื่อว่าการให้รางวัลทางเศรษฐกิจเป็นแต่เพียงมูลเหตุจูงใจส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานเท่านั้นถ้าฝ่ายจัดการ ไม่ยอมให้คนงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และคนงานไม่มีความรู้สึกว่ามีอำนาจในงานที่ทำอยู่ แม้จะให้ผลตอบแทนทางด้านการเงินมาก ผลงานก็จะไม่เพิ่มขึ้นเท่าที่ควรซึ่งเมโยจะเน้นเรื่องทีมงานว่าจะช่วยเพิ่มความสำเร็จขององค์กร โดยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาย่อมมีผลประโยชน์และชื่อเสียงส่วนตัวอยู่ด้วยในความสำเร็จของแต่ละคนที่เป็นสมาชิกทีม
2. สมาชิกในทีมจะมีความภาคภูมิใจในการเข้ามามีส่วนร่วมในผลงานของทีม
3. ทีมงานจะร่วมกันกำหนดเงื่อนไขการทำงานขึ้นเอง โดยการช่วยเหลือของ ผู้บังคับบัญชา
4. ผู้บังคับบัญชาสามารถตรวจสอบผลงานของทีมงานตามที่ได้มอบหมายไว้โดยอาศัย ข้อมูลป้อนกลับ
5. ทีมงานย่อมมีส่วนร่วมในความสำเร็จของเขา และจะภูมิใจที่บุคคลภายในให้ความสนใจในผลงานที่สมาชิกในทีมได้ร่วมกันปฏิบัติ
6. ทีมงานจะไม่มีความรู้สึกว่าถูกกดดันหรือบังคับให้เปลี่ยนแปลงก่อนมีเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้ง ทีมงานจะได้รับการปรึกษาหารือ
7. การพัฒนาทีมงานแต่ละครั้ง สมาชิกในทีมจะรู้สึกเชื่อมั่นและได้รับการยกย่องจากประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม นั้น องค์กรใดก็ตามที่ใช้วิธีการจัดการทำงานเป็นทีมแล้ว จะช่วยให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปเพื่อประโยชน์ของกลุ่มไม่ใช่เพื่อคนใดคนหนึ่ง สมาชิกทุกคนร่วมกันทำงาน โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกเพื่อแก้ปัญหาคำทำงาน และร่วมมือร่วมใจกันทำงาน สามารถใช้ความขัดแย้งไปในทางสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และส่งผลให้้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้า

1.2 องค์ประกอบการทำงานเป็นทีม

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

ปรีชาพร วงศ์บุตรโรจน์ (อ้างใน อัญญา พันธุ์อรุณ 2546 : 12-133) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานไว้ดังนี้

ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่อการทำงานที่แตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานในหน้าที่ที่ต่างกัน สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจความถนัดของบุคคลนั้นนับว่ามีความสำคัญ นอกจากนี้คนเรายังมีเป้าหมายในการทำงานที่แตกต่างกัน บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนั้นทำให้บุคคลเลือกงาน ทำให้ความตั้งใจในการปฏิบัติงานนั้นแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเขาวนปัญญาพอๆ กัน ความสามารถในการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลงานที่ย่อมออกมาแตกต่างกันด้วย ดังนั้นสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลสามารถพิจารณาดังนี้

1.1 ปัจจัยที่บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไปมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมต่างกันไปด้วยได้แก่

1. ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในแต่ละด้านไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคล

2. ลักษณะของบุคลิกภาพเป็นส่วนประกอบที่เป็น โครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกต่างกันออกไป

3. ลักษณะทางกายภาพเป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะสมกับงานลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาดี

4. ความสนใจและการตั้งใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

5. อายุ เพศ และวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะสมกับงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

6. การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้นๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจกระทำได้

7. ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนการรับทำงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและการเลือกงานอย่างมากด้วย

1.2 ปัจจัยที่สภาพแวดล้อมเป็นสถานการณ์ภายนอกที่มีผลต่อการแสดงออก

1. งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ มีคนจำนวนมากที่ถูกจูงใจในการปฏิบัติงานจากงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ความน่าเบื่อหน่ายของงานที่ทำให้เกิดการเก็บกดแรงจูงใจให้ปฏิบัติงาน ในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถของเขา ผู้บริหารควรทำให้งานที่จะให้เขาทำมีลักษณะที่ท้าทายความสามารถให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้

2. การมีส่วนร่วมกันการวางแผน โดยทั่วไป คนงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะถูกสร้างให้มีแรงจูงใจสูงถ้าหากว่า พวกเขาถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนงานและกำหนดสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานของตัวเอง คนที่ยังอยู่ในระดับสูงมากเท่าใดภายในองค์กรใดองค์การหนึ่ง การให้มีส่วนร่วม ในการกำหนดแผนงานมากขึ้น ก็จะเป็นแรงจูงใจ ในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น และแยกแยะรายละเอียดของการปฏิบัติงานจะเป็นแค่แรงจูงใจให้เขาอยากทำงานเท่านั้น

3. การให้การยกย่องและสถานภาพ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยและปรับปรุงสถานภาพให้ดีขึ้น มีอยู่ในบุคคลทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไร และมีองค์ประกอบอื่นๆ เป็นอย่างไร คนเราทุกคนดูเหมือนว่าจะต้องการได้รับการยอมรับ จากเพื่อนพ้องและจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน

4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจบารมีมากขึ้น ไม่ใช่ที่ทุกคนหวังการที่จะมีความรับผิดชอบและอำนาจบารมีมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามก็มีคนจำนวนมากที่ทำงานภายในองค์การใดองค์การหนึ่งที่ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจบารมีมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากการคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน

5. ความมั่นคงและความปลอดภัย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ก็คือความปรารถนาที่จะหลุดพ้นจากความกลัวในสิ่งต่างๆ เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่งงาน การถูกลดตำแหน่ง การสูญเสียรายได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอยู่และแฝงอยู่ภายในจิตใจของทุกคน ระดับความต้องการของบุคคลในเรื่องความมั่นคงปลอดภัย จะเป็นสิ่งที่สำคัญกว่าสิ่งอื่นใดทั้งหมด ซึ่งบุคคลประเภทนี้ จะมีความอดกลั้นต่อความไม่สะดวกและการกระทำที่ไม่ยุติธรรมได้ เนื่องจากต้องการที่จะมีงานทำหรือเพียงกลัวว่าจะเสียโอกาสที่จะได้เงินตอบแทน คือบำเหน็จบำนาญตอนออกจากงานนั่นเอง

6. ความเป็นอิสระในการทำงาน คนเราทุกคนก็มีความปรารถนาที่จะมีอิสระในการกระทำ บางสิ่งบางอย่างด้วยตัวของเขาเองอยู่ทุกคน แม้กระทั่งในตัวของเด็กเราก็มักจะได้ยินเสมอว่า “ปล่อยให้ผมทำตามที่ผมอยากจะทำบ้างเถิด” ความต้องการที่จะเป็นนายของตัวเองในการปฏิบัติงานบางอย่างในบางคนเป็นความปรารถนาที่รุนแรงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงและทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำได้ ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันจะมีวิธีแก้ความไม่พอใจ ซึ่งเกิดเนื่องจากการแจกแจงรายละเอียดและการอธิบายสิ่งต้องการในแผน ซึ่งวิธีการนี้เราเรียกว่า Job Enrichment ซึ่งเป็นวิธีการที่จะวางรูปแบบของงาน ทำให้งานนั้นมีความน่าสนใจมากขึ้น ท้าทายความสามารถมากขึ้น และมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานมากขึ้นนั่นเอง

7. โอกาสในด้านความเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว (Opportunity for Personal Growth) คนส่วนมากต้องการหรือชอบที่จะเจริญเติบโตงอกงามหรือเจริญเติบโตทางด้านทักษะ ความสามารถทางด้านวิชาชีพ และประสบการณ์ เครื่องมือการจูงใจที่ดี คือ การให้คำมั่นสัญญา และการดำเนินการตามสัญญานั้นๆ ในเรื่องโอกาสส่วนบุคคลที่จะเจริญเติบโต มีทักษะ อันมีผลเนื่องจากการมีประสบการณ์ในการทำงานนั่นเอง

8. โอกาสในการก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) สิ่งนี้คล้ายคลึงกันมากกับการใช้วิธีการให้โอกาสที่มีการเจริญเติบโตในการจ้างงาน แม้ว่าไม่ใช่ทุกคนจะต้องการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์กร แต่ก็มีความต้องการ โอกาสก้าวหน้าอันนี้

9. เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน จากการวิจัยของ Herzberg ได้แนะนำเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่สำหรับบางคนเงินเป็นสิ่งที่มียุทธิพลสูงมาก เงินเดือนที่บุคคลได้รับมีความสำคัญเพราะนับเป็นสัญลักษณ์ทางสถานภาพอย่างหนึ่ง ซึ่งใช้เป็นสิ่งพิสูจน์ว่าอีกคนหนึ่งนั้นเหนือกว่า

10. สถานภาพการทำงานที่ดี (Good Working Condition) สภาพของการทำงาน ซึ่งรวมองค์ประกอบทั้งทางด้านกายภาพและทางด้านจิตใจของสภาพแวดล้อมในงาน จะมีความสำคัญแตกต่างกันไปในด้านเป็นแรงจูงใจ

2. วัตถุประสงค์ของการทำงานเป็นทีม

อรุณ รักธรรม (2543 : 28) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการทำงานเป็นทีมอาจแบ่งออกได้เป็นหัวข้อใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. เพื่อให้สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจในบทบาทของตนและของผู้นำอย่างชัดเจน
2. เพื่อเป็นการลดความเข้าใจผิดในการติดต่อสื่อสารให้น้อยลง
3. เพื่อช่วยให้สมาชิกได้เข้าใจและมองเห็นคุณค่าในบทบาทที่ตนได้รับ
4. เพื่อหาโอกาสให้สมาชิกมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงานเป็นทีม
5. เพื่อเป็นผลผลิตขององค์กรซึ่งผลผลิตต่าง ๆ นั้นจะแตกต่างกันไปบ้างตามวัตถุประสงค์และ ตามลักษณะขององค์กร
6. เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจในการทำงาน โดยให้สมาชิกมีความสุขในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้มีความรู้สึกรักการทำงานเพื่องาน ไม่ใช่เพื่อสิ่งอื่น ๆ
7. เพื่อให้องค์กรมีลักษณะในการปรับตัวสูงและมีกลไกในการปรับตัวขึ้นไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกอันมีผลกระทบต่อองค์กร โดยตรงก็ตามองค์กรก็ยังสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้

3. ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับแนวคิดในเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปปัจจัยต่างๆ ที่น่าสนใจดังนี้

1. ปัจจัยลักษณะประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ และระดับการศึกษา

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2543: 2-7) กล่าวว่าปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลากรในองค์การเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรมีคุณภาพชีวิต สรุปได้ดังนี้ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ อายุ เพศ วัย การศึกษา บุคลิกภาพ ความถนัด สติปัญญาความเฉลียวฉลาด ความรู้และประสบการณ์ สุขภาพกายสุขภาพจิต ฯลฯ (2) ปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ วิธีการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ (3) ปัจจัยจิตลักษณะ แบ่งเป็นจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม และความเชื่ออำนาจตน จิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ทศนคติ ความเชื่อค่านิยมที่มีต่อการทำงานและสถานการณ์แวดล้อมทั่วไป ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2. ปัจจัยลักษณะทางการบริหาร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

เสนาะ ดิเชาว์ (2543: 251) กล่าวว่าลักษณะงานที่ทำความเข้าใจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ภาคภูมิใจ กล่าวว่าลักษณะงานที่รับผิดชอบ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ในการรายงาน สภาพในการทำงานและความรับผิดชอบในการบังคับบัญชาของงานใดงานหนึ่ง หรือได้รับมอบหมายงานว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้าง หน้าที่หลัก หน้าที่รอง และความสัมพันธ์กับสายงานอื่นๆ ภายใต้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่พนักงานจะต้องปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่และความรับผิดชอบ

4. ปัจจัยในด้านความขัดแย้งในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2543 : 772) กล่าวว่าความขัดแย้งคือ การไม่เห็นพ้องที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างบุคคลสองคนหรือกลุ่มสองกลุ่มหรือมากกว่าภายใต้ความขัดแย้งขององค์กรบุคคลหรือกลุ่มอาจจะขัดขวางเป้าหมายหรืองานระหว่างกัน

อรุณ รักธรรม (อ้างถึงใน พัฒนীরรรณ กังแสด, 2544 : 29) ได้ให้นิยามความขัดแย้งว่าเป็น การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลแสดงออกในทางที่เป็นปฏิปักษ์ต่อกัน ซึ่งสืบเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก ความต้องการ ทั้งในเรื่องผลประโยชน์ส่วนตัวที่เป็นทรัพยากรอันมีอยู่อย่างจำกัด การใช้อำนาจ หรือความต้องการใช้อำนาจขัดกันเป้าหมาย วิธีการ ประสบการณ์ ค่านิยม ทศนคติ บทบาท ตลอดจนการรับรู้สิ่งต่าง ๆ

พนัส หันนาคินทร์ (อ้างถึงใน พัฒนীরรรณ กังแสด , 2544 : 29) ได้ให้นิยามความขัดแย้งว่า หมายถึง สภาพการณ์ที่บุคคล 2 ฝ่ายมีความเห็นหรือความเชื่อที่ไม่ตรงกัน และยังไม่สามารถหาข้อยุติที่สอดคล้องต้องกันได้

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความขัดแย้งในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปทำงานร่วมกัน มีความคิดเห็นและความรู้สึกที่แตกต่างกัน

1. สาเหตุของความขัดแย้ง

ประการแรกในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลหรือข้อเท็จจริงนั้น อาจจะเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งระหว่างในองค์กรได้ ถ้าหากแต่ละคนมีข้อมูลแตกต่างกันหรือรู้มาคนละอย่าง มีอยู่คนละเรื่องสำหรับกรณีเดียวกัน ซึ่งเป็นเรื่องของข้อเท็จจริง

ประการที่สองคือ เป้าหมาย การที่คนในองค์กรจะปฏิบัติงานให้สำเร็จนั้น ย่อมมีแนวความคิดในเรื่องเป้าหมายแตกต่างกันออกไป ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรขึ้นได้

ประการที่สาม ค่านิยม เป็นสิ่งสำคัญยิ่งประการหนึ่งในการที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร

ประการที่สี่ โครงสร้างขององค์กรอาจจะเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กรได้

ประการที่ห้า การเปลี่ยนแปลงเมื่อองค์กรต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะในตัวบุคคล (ทัศนคติ ทักษะ วิธีการทำงาน การวินิจฉัยสั่งการ) หรือโครงสร้าง ย่อมมีทั้งการยอมรับและการต่อต้านจากบรรดาสมาชิกขององค์กรอย่างแน่นอน ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงย่อมเป็นสาเหตุอีกประการหนึ่งของความขัดแย้ง

นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในบทบาทและฐานะที่ได้รับในองค์กร เป้าหมายส่วนตัว และสัมพันธภาพในสังคมองค์กร เป็นต้น

2. ผลของความขัดแย้ง

สมยศ นาวิการ (2543 : 788 – 791) กล่าวว่าไม่ใช่ความขัดแย้งทุกอย่างสามารถกำจัดได้ และแม้แต่ความขัดแย้งบางอย่างจะเป็นที่ปรารถนาด้วยผู้บริหารต้องเรียนรู้เพื่อที่จะบริหารความขัดแย้ง วิธีการบริหารความขัดแย้งหลายอย่างได้ถูกเสนอแนะขึ้นมา เก็นเนซ คับบลิวโทมัสได้เสนอแนะว่าวิธีการเหล่านี้สามารถถูกอธิบายได้ในแง่ของระดับความร่วมมือและการมุ่งตัวเองของบุคคลที่ขัดแย้งกัน วิธีการของโทมัสสามารถถูกใช้เป็นกลไกเพื่อการพิจารณาวิธีการยุติความขัดแย้งที่สำคัญได้

ผลของความขัดแย้งอาจแบ่งพิจารณาได้ 2 ประการ ดังนี้

1. ผลดีของความขัดแย้ง คือ ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และเมื่อเกิดขึ้นแล้วก็จะนำไปสู่ความก้าวหน้า หรือเกิดความคิดสร้างสรรค์ เพราะจะเกิดแนวความคิดที่ 3 ซึ่งนอกเหนือจากความคิดที่ขัดแย้งกันอยู่ ดังนั้น ความขัดแย้งจึงเป็นเสมือนการบังคับให้สมาชิกแสวงหาแนวคิดใหม่

อยู่เสมอ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรโดยรวม เพราะจะเกิดแนวคิดใหม่ในการพัฒนางาน และเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ตรวจสอบความสามารถของตนเองอยู่เสมอ

2. ผลเสียของความขัดแย้ง คือ ความขัดแย้งอาจทำให้องค์การขาดประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพได้ หากผู้บริหารไม่รู้จักแก้ไขหรือแก้ไขไม่ตรงจุด ก็จะทำให้เกิดผลเสียต่อองค์กรส่วนรวม เช่น ทำให้พนักงานลาออก ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะลดลง

ความขัดแย้งจะเป็นผลดีหรือผลเสียขึ้นอยู่กับการบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ บรรยากาศขององค์กรที่เอื้อต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้งคือบรรยากาศแบบเปิดซึ่งเป็นบรรยากาศบริหารองค์การแบบร่วมมือ (Participative group) คือ มีการกระจาย อำนาจการตัดสินใจมีการสื่อสารที่ดีทุกรูปแบบ มีบรรยากาศความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นกันของสมาชิก และมีการกระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมชาติ

หลักการสำคัญในการบริหารความขัดแย้งคือ การแสวงหาวิธีการที่ดีในการใช้ความขัดแย้งเป็นพื้นฐานนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ แบบจำลองสองมิติที่มีประโยชน์เพื่อที่จะพิจารณาวิธีการที่เป็นไปได้ของการจัดการความขัดแย้งจะถูกแสดงให้เห็นภายในรูป เราจะมีวิธีการที่แตกต่างกันหลายอย่างที่จะจัดการกับความขัดแย้ง แบบจำลองภายในรูปจะแสดงให้เห็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งห้าอย่างวิธีการแก้ไขความขัดแย้งห้าอย่างเหล่านี้จะอยู่บนพื้นฐานของมิติสองอย่างคือความร่วมมือ (ระดับที่บุคคลหนึ่งพยายามจะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น) และการมุ่งตนเอง (ระดับที่บุคคลหนึ่งพยายามจะสนองความต้องการของพวกเขาเอง) ดังนี้

3. วิธีการจัดการบริหารความขัดแย้ง

1. สไตล์การบังคับ (Forcing Style)

สไตล์การบังคับจะเกี่ยวข้องกับการใช้การบังคับและอำนาจอย่างอื่นเพื่อที่จะครอบงำบุคคลอื่น และการกดดันให้บุคคลอื่นยอมรับความต้องการของเขาเอง สไตล์การบังคับจะสร้างผลลัพธ์ที่พอใจแก่บุคคลหนึ่งเท่านั้นบุคคลที่ชอบการบังคับเชื่อว่าความขัดแย้งจะเกี่ยวข้องกัน สถานการณ์แท้ - ชนะ บุคคลหนึ่งสามารถชนะได้ต่อเมื่อบุคคลอื่นแพ้ เมื่อจัดการกับความขัดแย้งระหว่างผู้อยู่ได้บังคับบัญชา ผู้บริหารที่ชอบการบังคับอาจจะข่มขู่ หรือใช้การลดตำแหน่ง การปลดออก และการลงโทษอย่างอื่นเพื่อที่จะชนะเมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างบุคคล บุคคลที่ใช้สไตล์การบังคับอาจจะพยายามทำให้วิธีการของเขาเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา สถานการณ์ขององค์กรที่สไตล์การบังคับอาจจะจำเป็นคือ (1) ความเร่งด่วนที่เรียกร้องการกระทำอย่างรวดเร็ว (2) ทางเลือกที่ไม่นิยมนั้นที่ต้องถูกกระทำเพื่อความอยู่รอดและประสิทธิภาพขององค์กรในระยะยาว และ (3) การกระทำเพื่อที่จะป้องกันตนเอง และหยุดบุคคลอื่นจากการได้ประโยชน์จากสถานการณ์

2. สไตล์การหลีกเลี่ยง (Avoidance Style)

สไตล์การหลีกเลี่ยงจะเกี่ยวข้องกับการถอนตัวจากสถานการณ์ของความขัดแย้ง หรือการอยู่เฉย บุคคลจะไม่ยอมเผชิญหน้ากับความขัดแย้งบุคคลที่ชอบการหลีกเลี่ยงอาจจะกระทำเพียงแต่เป็นการเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสาร การถ่ายทอดข้อมูลระหว่างบุคคล เมื่อถูกขอให้มีส่วนร่วมภายในเรื่องที่ได้เถียง เมื่อความขัดแย้งที่ไม่ถูกยุติกระทบต่อการบรรลุความสำเร็จของเป้าหมายแล้ว สไตล์การหลีกเลี่ยงจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นลบต่อองค์กรได้ ภายใต้สถานการณ์บางอย่างสไตล์การหลีกเลี่ยงอาจมีความเหมาะสม : (1) ปัญหาเล็กน้อยที่ไม่คุ้มค่ากับเวลาหรือพลังของบุคคลที่จะเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง (2) ข้อมูลไม่เพียงพอที่บุคคลจะจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพในขณะนี้ (3) บุคคลมีอำนาจน้อยเหลือเกินเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น โอกาสที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจะมีน้อย และ (4) บุคคลอื่นสามารถยุติความขัดแย้ง ได้มีประสิทธิภาพมากกว่า

3. สไตล์การปรองดอง (Smoothing Style)

สไตล์การปรองดองจะเกี่ยวข้องกับการทำให้ความแตกต่างจริงหรือรับรู้มีน้อยที่สุดบุคคลที่ชอบการปรองดองจะมุ่งความร่วมมือ และสนับสนุนความต้องการของบุคคลอื่น สไตล์การปรองดองจะมุ่งความรู้สึที่สูงแต่สาเหตุของความขัดแย้งต่ำ

สไตล์การปรองดองเพียงแต่กระตุ้นให้บุคคลปกปิดความรู้สึกของพวกเขา ดังนั้นโดยทั่วไปพวกมันจะ ไม่มีประสิทธิภาพเมื่อถูกใช้เป็นสไตล์การครอบงำแต่สไตล์การปรองดองอาจจะมีประสิทธิภาพเมื่อ (1) บุคคลถูกผูกติดอยู่กับความขัดแย้งแบบความรู้สึกบันดาลโทสะ และการปรองดองจะถูกใช้ปลดชนวนสถานการณ์ได้ (2) การรักษาความสัมพันธ์และการหลีกเลี่ยงความยุ่งเหยิงจะสำคัญในระยะสั้น และ (3) ความขัดแย้งอยู่บนพื้นฐานบุคลิกภาพของบุคคลและไม่สามารถแก้ไขได้ง่ายเลย

4. สไตล์ความร่วมมือร่วมใจ (Collaborative Style)

สไตล์ความร่วมมือร่วมใจต้องการความเต็มใจที่จะระบุนสาเหตุดรากฐานของความขัดแย้งรวมข้อมูลอย่างเปิดเผยและมุ่งผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายด้วยการค้นหาข้อแก้ปัญหที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน ภายใต้สไตล์ความร่วมมือร่วมใจ ความขัดแย้งจะถูกรับรู้อย่างเปิดเผยและประเมินโดยบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องอยู่ การร่วมการพิจารณาและการประเมินเหตุผลของความขัดแย้งจะนำไปสู่การแก้ไขความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ และการยอมรับข้อแก้ปัญหของทุกฝ่าย การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจะสำคัญต่อสไตล์ความร่วมมือร่วมใจ ความร่วมมือร่วมใจมักจะถูกมองว่าเป็นสไตล์การบริหารความขัดแย้งที่ดีที่สุด สไตล์ความร่วมมือร่วมใจจะเหมาะสมเมื่อ (1)

บุคคลที่เกี่ยวกันมีเป้าหมายร่วมและไม่เห็นพ้องส่วนใหญ่กับวิธีการที่ดีที่สุดของการบรรลุเป้าหมาย (2) การเห็นพ้องจะจำเป็นต่อการดำเนินข้อแก้ปัญหโดยส่วนรวมที่ดีที่สุดของความขัดแย้ง และ (3) เรามีความต้องการจะตัดสินใจอย่างมีคุณภาพสูงบนพื้นฐานของการใช้ดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญ และการหามาได้ของข้อมูลที่ดีที่สุด

5. สไตล์การประนีประนอม (Compromise Style)

สไตล์การประนีประนอมจะเกี่ยวพันกับความเต็มใจของบุคคลทุกคนที่จะยินยอม ความต้องการบางอย่างของบุคคลอื่นเพื่อที่จะบรรลุการเห็นพ้อง

บุคคลหลายคนมองความเต็มใจจะประนีประนอมด้วยการยอมรับความต้องการของบุคคลอื่นว่าเป็นความร่วมมือที่ดี การประนีประนอมจะเหมาะสมเมื่อ (1) การตกลงจะทำให้บุคคลแต่ละคนดีขึ้นหรืออย่างน้อยที่สุดไม่เลวลงกว่าที่การตกลงไม่สามารถบรรลุได้ (2) การบรรลุข้อตกลงแบบชนะ – ชนะเป็นไปไม่ได้เนื่องจากบุคคลไม่สามารถเห็นพ้องกับความต้องการทุกอย่างของบุคคลอื่นได้ และ (3) ความต้องการที่ขัดแย้งกัน (รวมทั้งเป้าหมายและผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกัน) ขัดขวางการตกลง

กล่าวโดยสรุปในการทำงานร่วมกันมักจะมี ความขัดแย้งเกิดขึ้นเสมอ อาจเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรืออาจเป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์การ ผู้บริหารและสมาชิกในองค์การจะต้องช่วยกันแก้ไขการทำความเข้าใจในเรื่องความขัดแย้ง ตลอดจนสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมความขัดแย้งหาสาเหตุ และแนวทางแก้ไขความขัดแย้งจึงเป็นบทบาทของสมาชิกทุกคนในที่ทำงาน

5. ปัจจัยด้านผู้นำที่ทีมงาน

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำส่วนใหญ่สามารถจำแนกแนวทางการศึกษาได้ 5 แนวทาง (เนตร์พัฒนา ยาวีราช 2546; วิเชียร วิทญจุม 2548)

- 5.1 การศึกษาอำนาจและอิทธิพลของผู้นำเกิดขึ้นในทศวรรษที่ 1950-1960
- 5.2 การศึกษาคุณลักษณะของผู้นำ เกิดขึ้นในทศวรรษที่ 1960-1980
- 5.3 การศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ เกิดขึ้นในทศวรรษที่ 1970-1980
- 5.4 การศึกษาสถานการณ์ของผู้นำเกิดขึ้นในทศวรรษที่ 1980-1990
- 5.5 การศึกษาบารมีของผู้นำและผู้นำที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เกิดขึ้นในทศวรรษที่ 1990 ถึงปัจจุบัน

5.1 การศึกษาอำนาจและอิทธิพลของผู้นำ (Power – Influence Approach)

การศึกษาอำนาจและอิทธิพลของผู้นำเป็นการพยายามอธิบายประสิทธิผลของภาวะผู้นำในเรื่องของอำนาจ โดยการศึกษาถึง ปริมาณอำนาจที่ผู้นำครอบครอง แหล่งที่มาและประเภทของอำนาจ และการใช้อำนาจของผู้นำ เนื่องจากอำนาจช่วยให้ผู้นำมีอิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลที่เกี่ยวข้องต่างๆ ความสำเร็จในการใช้อำนาจของผู้นำเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อผู้ตามนั้นจะเกิดขึ้นอยู่กับวิธีการใช้อำนาจของผู้นำ ซึ่งจะต้องใช้อำนาจอย่างฉลาดและระมัดระวัง เพื่อลดความแตกต่างของสถานภาพระหว่างผู้นำและผู้ตาม อีกทั้งหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อความภูมิใจในตนเองของผู้ตามด้วย

5.2 การศึกษาคุณลักษณะของผู้นำ (Trait Approach)

การศึกษาคุณลักษณะของผู้นำเป็นทฤษฎีที่ศึกษาองค์ประกอบด้านคุณลักษณะ บุคลิกภาพ และอุปนิสัยที่ทำให้ผู้นำมีคุณภาพและมีความแตกต่างจากผู้ตาม ลักษณะเด่นของทฤษฎีนี้จะมุ่งที่คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้นำ ในระยะแรกของการศึกษาเชื่อว่าผู้นำจะต้องมีคุณสมบัติและลักษณะเด่นอยู่ในตัวที่แตกต่างไปจากคนอื่น หรือเป็นผู้ที่มีพรสวรรค์มาตั้งแต่เกิด ต่อมาได้เพิ่มเติมแนวคิดว่าคุณลักษณะของผู้นำสามารถเรียนรู้และฝึกฝนได้ ซึ่งจากการศึกษาดังแต่อดีตจนถึงปัจจุบันพบว่า คุณสมบัติและลักษณะที่ใช้วัดความเป็นผู้นำได้แก่ (วันดี ทับทิม 2546)

- เชาวปัญญา (Intelligence)
- ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self – Confidence)
- ความมุ่งมั่น (Determination)
- ความซื่อสัตย์ (Integrity)
- การเข้าสังคม (Sociability)
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for Achievement)
- แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Need for Power)
- ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Maturity)

5.3 การศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ (Behavior Approach)

แนวทางการศึกษาทฤษฎีพฤติกรรมของผู้นำเป็นการให้ความสำคัญกับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกมาต่อผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำนั้น นักวิจัยมักจะดำเนินการใน 2 แบบ ประกอบด้วย

1. การศึกษาหน้าที่ของผู้นำ (Leadership Functions) มุ่งเน้นการศึกษาหน้าที่ที่ผู้นำปฏิบัติภายในกลุ่ม ด้วยความเชื่อที่ว่ากลุ่มจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้ามีบุคคลหนึ่งปฏิบัติหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการกิจ (Task – Related) หรือหน้าที่ในการแก้ปัญหา เช่น

การเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหา การให้ข้อมูล การให้ความคิดเห็นเป็นต้น และหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษากลุ่ม (Group maintenance) หรือ หน้าที่ทางสังคม ประกอบด้วย การช่วยให้กลุ่มงานดำเนินไปอย่างราบรื่น เช่น การแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2. การศึกษาแบบของพฤติกรรมของผู้นำ หรือ แบบภาวะผู้นำ (Leadership Style) มุ่งเน้นการศึกษาแบบของผู้นำที่ใช้ในการจัดการกับผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมากแล้วนักวิจัยจะแบ่งแบบของผู้นำเป็น 2 แบบ คือ แบบมุ่งงาน (Task Oriented style) ซึ่งมักจะสั่งการ ชี้นำ และนิเทศงานอย่างใกล้ชิด มุ่งเน้นความสำเร็จของงานมากกว่าการพัฒนาหรือการสร้างความสำเร็จให้แก่ ลูกน้อง และอีกรูปแบบคือผู้นำแบบมุ่งงาน (employee oriented style) ซึ่งมักจะพยายามสร้างแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าการควบคุมลูกน้อง พยายามให้ลูกน้องได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจสร้างความเชื่อถือศรัทธา และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกทุกคน

5.4 การศึกษาสถานการณ์ของผู้นำ (Situation or Contingency Approach)

แนวทางการศึกษาสถานการณ์ของผู้นำ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสถานการณ์ต่างๆ ที่จะช่วยให้สามารถนำผู้อื่นได้คือ อาทิ อำนาจหน้าที่ คุณพินิจ ลักษณะงาน การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นต้น แนวทางการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง

1. กำหนดให้พฤติกรรมเป็นตัวแปรตาม โดยพยายามหาคำตอบว่า สถานการณ์มีอิทธิพลอย่างไรต่อการกระทำหรือพฤติกรรมผู้นำ และกำหนดปัจจัยสำคัญของสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือข้อจำกัดของผู้นำ

2. ระบุสถานการณ์ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำต่อประสิทธิผลของผู้นำ โดยมีสมมุติฐานว่าพฤติกรรมที่แตกต่างกันจะเกิดผลดีในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และพฤติกรรมเดียวกันอาจไม่เกิดผลดีที่สุดในทุกสถานการณ์

5.5 การศึกษานาบบารมีผู้นำและผู้นำที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Charismatic or Transformation Approach)

แนวการศึกษาภาวะผู้นำเน้นบารมีและผู้นำที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมีความคล้ายคลึงกัน และคาบเกี่ยวกัน เพราะเป็นการเน้นกระบวนการใช้อิทธิพลของผู้นำในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและค่านิยมของสมาชิกในองค์กร รวมทั้งสร้างภาวะผูกพันในเป้าหมายและภารกิจขององค์กรร่วมกัน โดยทั่วไป ผู้นำที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจะมีความหมายกว้างกว่าผู้นำที่มีบารมี

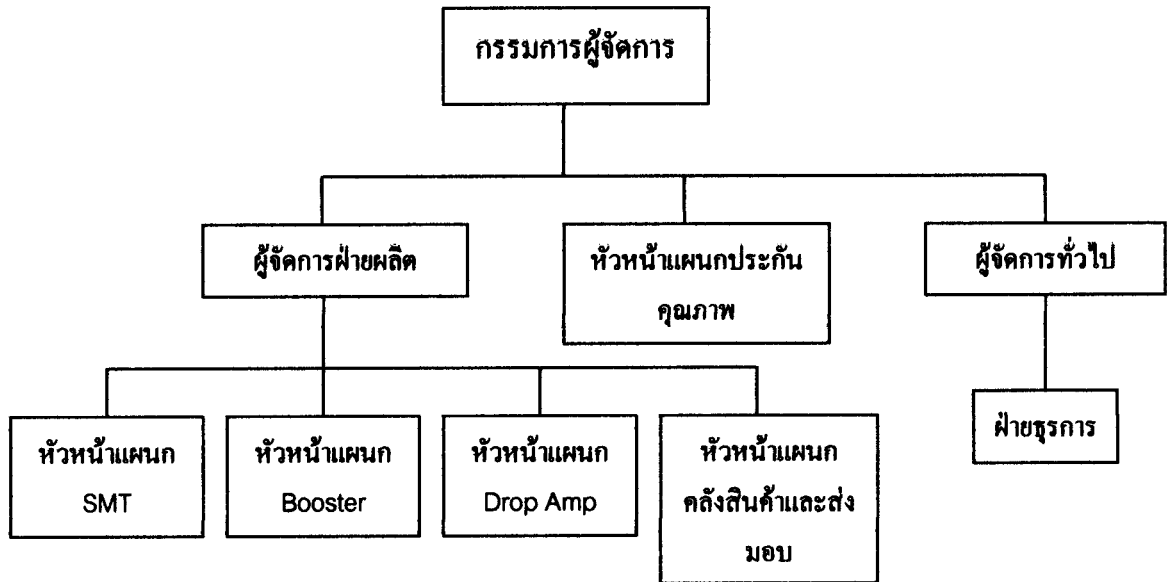
2. การบริหารงานของบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

2.1 เกี่ยวกับบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

บริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมสหรัษฎนคร อำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ก่อตั้งเมื่อปี 2539 ซึ่งเป็นช่วงเกิดสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมีการดำเนินงานด้านการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทเป็นคนพื้นที่ใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดใกล้เคียง ยกเว้นพนักงานระดับหัวหน้างานที่มาจาก หลากหลายจังหวัด การดำเนินงานพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องนับจากวันที่เริ่มก่อตั้งบริษัทที่เริ่มต้นด้วย พนักงานประมาณ 20 คน จนถึงปัจจุบันที่มีพนักงานคนไทย 130 คน ส่วนที่เหลือเป็นชาวญี่ปุ่นที่มี ตำแหน่งเป็นผู้จัดการและกรรมการบริษัท ปัจจุบันการทำงานแบ่งเป็นส่วนการผลิต 3 ส่วนหลักคือ ไลน์การผลิตแผ่นวงจร ส่วนการประกอบอุปกรณ์บนแผ่นวงจร ส่วนบรรจุภัณฑ์และส่งมอบ

ในลักษณะของธุรกิจของบริษัทปัจจุบันนั้น เป็นการประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ที่มี การแข่งขันกันอย่างรุนแรงทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี นอกจากนั้นการปรับเปลี่ยนสายการผลิตยังพัฒนาเป็นแนวตั้งคือ บริษัทจะมุ่งเน้นการผลิตเฉพาะด้าน มากยิ่งขึ้น จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องปรับตัวตามให้ทันตามการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจากการดำเนินงานที่ ผ่านมาพบว่ามักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานภายในองค์กร เช่น กรณีการเปลี่ยนรุ่นของ สินค้าใหม่นั้นต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดของแผนกต่างๆ เพื่อคำนวณกำลังการผลิต การ สั่งวัตถุดิบที่เพียงพอ จำนวนบุคลากรต้องสอดคล้องกับปริมาณงาน การควบคุมคุณภาพให้ได้ตาม มาตรฐานที่กำหนด จากการดำเนินที่ผ่านมามีปัญหาต่างๆ มักจะวนเวียนอยู่ในรูปแบบเดิมๆ ซึ่ง ผู้บริหารต้องคอยแก้ปัญหาเดิมๆ อยู่เสมอ ดังนั้นการแก้ปัญหาเหล่านี้ด้วยการทำงานเป็นทีมของ บริษัทจึงน่าจะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะเป็นทางออกของบริษัทที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

2.2 โครงสร้างบริษัทมาสโปรแอมเทคโนโลยีพร็อพเพอร์ตี้



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การบริหารบริษัทมาสโปรแอมเทคโนโลยีพร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

2.3 กิจกรรมกระบวนการผลิต

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ผู้จัดการฝ่ายผลิต

1. จัดสรรกำลังคนให้เพียงพอต่อกำลังการผลิต โดยประสานงานกับผู้จัดการทั่วไป
2. ประเมินการกำลังการผลิตและเวลาการส่งมอบ
3. รายงานการผลิตต่อกรรมการผู้จัดการ
4. ดูแลการผลิตให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด
5. ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนก

2. ผู้จัดการทั่วไป

1. ดูแลจัดสรรอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ในบริษัท
2. จัดการเกี่ยวกับรถรับส่งพนักงาน
3. การสรรหากำลังคนตามความต้องการของแผนกต่างๆ
4. ดูแลเรื่องสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
5. ดูแลการจ่ายค่าจ้างพนักงานทั้งหมด ให้มีความถูกต้อง

6.ดูแลเรื่องการขาดลามาสายของพนักงาน

3.หัวหน้าแผนก

- 1.ควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ
- 2.ดูแลการขาดลามาสายของพนักงาน
- 3.ควบคุมการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ
- 4.ควบคุมการผลิตสินค้าให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด
- 5.ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความถูกต้องยุติธรรม
- 6.ดูแลการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด
- 7.รายงานเหตุการณ์ต่างๆ ต่อผู้จัดการต่อไป

4.ฝ่ายธุรการ

- 1.จัดทำบัญชีกำลังคนในบริษัท
- 2.จัดทำบัญชีรายงานการขาดลามาสายของพนักงาน
- 3.จัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ในบริษัท
- 4.ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก
- 5.ติดต่อประสานงานกับลูกค้าเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ เช่น คำสั่งซื้อสินค้า
- 6.นำผลการประเมินการปฏิบัติงานของแผนกต่างๆ ส่งต่อให้กรรมการผู้จัดการ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นคร นางน้อมน้อย (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการเงินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีนายสถานีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เขต 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงินรถปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และใช้เพื่อกำหนดแนวทางการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ ในฝ่ายการเงินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโอกาสแสดงความคิดเห็นในงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารสำหรับปัจจัยด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุก

ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เงิน เดือน ที่พักอาศัย ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการตอบแทน

อัจฉรา นุบผามาลา (2548; บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมพรหมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกัน ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน องค์ประกอบทางการบริหารประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำการควบคุมสามารถชี้ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องร้อยละ 97.4

สัญญา ทองสะพัก (2548 : 11) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของพนักงานที่เกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากสิ่งที่ได้รับเป็นสิ่งทีพอใจหรือเป็นไปตามความต้องการของพนักงานก็จะเป็นกำลังใจและมีความพึงพอใจในการทำงานให้แก่องค์การอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าหากสิ่งที่ได้รับไม่ใช่สิ่งทีพอใจหรือไม่เป็นไปตามความต้องการก็จะเกิดความไม่พึงพอใจและจะทำงานให้กับองค์การ ไม่เต็มประสิทธิภาพ

สมนึก อยู่แอม (2548 : บทคัดย่อ) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ภูมิภาคทางสังคมเศรษฐกิจ ด้าน เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน และฝ่ายที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะการปรับปรุงด้านขนาดของทีมงาน ปริมาณงานที่เหมาะสมกับทีมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานเช่น เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ ลิฟท์ให้เหมาะสมกับหน่วยงาน

อักรินทร์ พาทเสวด (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า (1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน อายุประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางตรงกันข้าม (2) ปัจจัยจูงใจ โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานแต่เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกัน (3) ปัจจัยค่าจ้างและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมและรายด้านไม่มีความสัมพันธ์กัน (4) พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน 2 ประการ ที่ต้องการให้บริษัทปรับปรุง คือ นโยบายด้านการบริหารของบริษัทรในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และพฤติกรรมของ ผู้บังคับบัญชา

วันวิสาข เกิดผล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงาน ของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านคือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและเผชิญหน้า กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความร่วมมือและขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาระดับสูงสุดและขนาดทีมงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงาน (1) ในด้านการออกแบบงาน (2) ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน (3) ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน (4) ผู้นำทีมงาน (5) การประเมินผลการทำงาน เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจแตกต่างกัน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ พนักงานของบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานของบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด โดยแบ่งตามระดับตำแหน่ง

ตำแหน่ง	ประชากร
ผู้จัดการฝ่ายผลิต	1
หัวหน้าแผนก	6
ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	12
วิศวกร	3
พนักงาน	98
เจ้าหน้าที่ธุรการ	10
รวม	130

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานของบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด จำนวนทั้งสิ้น 130 คน เนื่องจากกลุ่มประชากรมีน้อยจึงกำหนดให้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 100 %

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เป็นลักษณะแบบคำถามปลายเปิด (Questionnaire) และการหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ค่า IOC เท่ากับ 0.9608 ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ครอบคลุมเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงาน ระดับตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานของบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชันจำกัด แบบสอบถามส่วนนี้จะวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชันจำกัด ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนระดับความคิดเห็น ใช้เกณฑ์แปลผลข้อมูลโดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2545 : 69) มีเกณฑ์ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 เป็นการถามความคิดเห็น ที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานในด้านแหล่งที่มา ของข้อมูล

เพียงพอ การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ผู้นำทีมงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้รางวัล เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง ความสามารถในการนำทีมให้ประสบความสำเร็จ ความขัดแย้งในการทำงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้จะวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทมาสโปรแอม เทคโนโลยีปอเรชั่นจำกัด ที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานซึ่งแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนระดับความคิดเห็น ใช้เกณฑ์แปลผลข้อมูลโดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2545 : 69) มีเกณฑ์ดังนี้

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

3. ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของพนักงานของบริษัทมาสโปรแอม เทคโนโลยีปอเรชั่นจำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน

2. ปัจจัยการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการออกแบบงาน และองค์ประกอบการทำงาน

2.2 ด้านสภาพแวดล้อม และกระบวนการทำงาน

2.3 ด้านผู้นำทีมงาน

2.4 ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

2.5 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติพรรณนา (Descriptive statistic)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา คุณวุฒิ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

2.1 ใช้สถิติการทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

2.2 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของผู้ตอบแบบสอบถามตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเชฟเฟ้ (Scheffe)

4.3 การวิเคราะห์เนื้อหาจากคำถามปลายเปิด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง“ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอม เทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด” กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจในทุกระดับตำแหน่ง จำนวน 130 ประกอบด้วย 4 ระดับ ได้แก่ (1) ผู้จัดการ จำนวน 1 ราย (2) หัวหน้างาน 8 ราย (3) พนักงานรายเดือน จำนวน 29 ราย (4) พนักงานรายวัน จำนวน 92 ราย โดยสามารถนำเสนอผลการสำรวจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบงาน และการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน ด้านผู้นำทีมงาน ด้านความขัดแย้งและการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และด้านการประเมินผลการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 หาค่าความถี่และหาค่าร้อยละกับข้อมูลที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

ส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

ส่วนที่ 3 ใช้สถิติการทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

ส่วนที่ 4 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของผู้ตอบแบบสอบถามตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) กับคำถามปลายเปิดที่เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะพร้อมทั้งหาค่าร้อยละในปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้

- | | |
|-----------|---|
| n | หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{X} | หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผล |
| S.D | หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| t-test | หมายถึง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน |

One-Way ANOVA	หมายถึง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของผู้ตอบแบบสอบถามตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป
df	หมายถึง ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	หมายถึง ผลบวกของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสองเฉลี่ย
P	หมายถึง ความน่าจะเป็น (probability) ที่แสดงระดับความมีนัยสำคัญ
α	หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน
Sig.	หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) ที่โปรแกรม SPSS คำนวณได้เพื่อสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

หมายเหตุ :

(1) ค่าเฉลี่ย (μ) คำนวณจาก
$$\mu = \frac{\sum x}{N}$$

μ แทน ค่ากลางของระดับความคิดเห็น เมื่อกำหนดคะแนนให้ระดับความคิดเห็น

ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

$\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนความคิดเห็น

N แทน จำนวนประชากรที่สำรวจ ในที่นี้คือ 130

(2) การแปลผล

การแปลผลค่าเฉลี่ยมีไว้เพื่อสรุปผลความคิดเห็นให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ใช้เกณฑ์แปลผลข้อมูลโดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2545 : 69) มีเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แปลความว่า มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แปลความว่า มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แปลความว่า ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แปลความว่า น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แปลความว่า น้อยที่สุด

1.ผลการสำรวจโดยรวมทุกระดับ

จากการสำรวจเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 130 ราย ปรากฏผลดังนี้

ส่วนที่ 1 หาค่าความถี่และหาค่าร้อยละกับข้อมูลที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

สถานภาพ	จำนวน (N=130)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	17	13.10
หญิง	113	86.90
รวม	130	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	11	8.50
20-25 ปี	44	33.80
25-30 ปี	55	42.30
30-35 ปี	12	9.20
35 ปีขึ้นไป	8	6.20
รวม	130	100.00
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	101	77.50
ปริญญาตรี	28	21.70
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.80
รวม	130	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	105	80.80
สมรส	22	16.90
หย่าร้าง	3	2.30
รวม	130	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
ของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

สถานภาพ	จำนวน (N=130)	ร้อยละ (100.00)
ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	22	16.90
1-3 ปี	58	44.60
3-5 ปี	39	30.00
5 ปีขึ้นไป	11	8.50
รวม	130	100.00
ระดับตำแหน่ง		
พนักงานรายวัน	92	70.76
พนักงานรายเดือน	38	29.23
รวม	130	100.00
แผนกที่สังกัด		
ผลิต	118	90.80
ธุรการ	10	7.70
คลังสินค้าและขนส่ง	1	0.80
ประกันคุณภาพ	1	0.80
รวม	130	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงานตามสถานภาพ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 130 คน ได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 86.90 เป็นเพศชาย 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 ที่เหลือคือกลุ่มอายุระหว่าง 30-35 ปี ต่ำกว่า 20 ปี และ 35 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.20 8.50 และ 6.20 ตามลำดับ

การศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

สถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสถานภาพโสด มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 80.80 รองลงมาคือสถานภาพสมรส มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 และมีสถานภาพอย่างร้าง มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 และระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 ใกล้เคียงกับระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.50

ระดับตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานรายวัน มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 70.76 รองลงมาเป็นพนักงานรายเดือน มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23

แผนกที่สังกัด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสังกัดแผนกผลิต มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาเป็นพนักงานส่วนธุรการ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ส่วนที่เหลือเป็นพนักงานแผนกคลังสินค้าและขนส่ง พนักงานประกันคุณภาพ มีจำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.80

ส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด

ตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมด้านการออกแบบงาน

ด้านการออกแบบงานและการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ทีมงานมีอิสระในการดำเนินการกิจของตนเอง	3.87	0.686	มาก
2. สมาชิกในทีมของท่านมีทักษะความสามารถ หลากหลายและสามารถปฏิบัติงานได้ลุล่วงตามกรอบของเป้าหมาย	3.53	0.818	มาก
3. งานของท่านมีลักษณะครอบคลุมหลายด้าน	3.67	0.781	มาก
4. งานของท่านมีความสำคัญ และท้าทายต่อการกระทำให้สำเร็จ	3.74	0.753	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) ระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยที่ส่งผลกับการทำงานเป็นทีมด้านการออกแบบงาน

ด้านการออกแบบงานและการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
5. สมาชิกในทีมงานมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ	3.50	0.838	มาก
6. บุคลิกภาพของคนในทีมงานสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของทีมงาน	3.28	0.872	ปานกลาง
7. ท่านเป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่อการทำงานในทีมงานคนหนึ่ง	4.24	0.815	มากที่สุด
8. ทุกคนในทีมงานล้วนได้รับมอบหมายภารกิจที่มีความสำคัญพอกัน	3.82	0.656	มาก
9. ทุกคนให้ความสำคัญกับผลงานของทีมงานมากกว่าผลงานของแต่ละบุคคล	3.55	0.907	มาก
10. สมาชิกแต่ละคนสามารถดำเนินบทบาทตามที่ได้รับมอบอย่างเต็มใจ	3.54	0.799	มาก
11. ทีมงานมีขนาด และจำนวนสมาชิกที่เหมาะสมกับภารกิจขององค์การ	2.32	1.036	ปานกลาง
รวม	3.55	0.814	มาก

ตารางที่ 4.2 พบว่าโดยภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีอยู่ในระดับสูงให้แก่ พนักงานมีบทบาทสำคัญต่อการทำงานในทีมงานคนหนึ่ง ทีมงานมีอิสระในการดำเนินภารกิจของตนเอง ทุกคนในทีมงานล้วนได้รับมอบหมายภารกิจที่มีความสำคัญพอกัน งานของท่านมีลักษณะครอบคลุมหลายด้าน งานของคนมีความสำคัญ และท้าทายต่อการกระทำให้สำเร็จ ส่วนทีมงานมีขนาด และจำนวนสมาชิกที่เหมาะสมกับภารกิจขององค์การมีผลกระทบกับทีมงานระดับต่ำ

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมและกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมและกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. แหล่งที่มาของข้อมูลเพียงพอในการทำงานทีม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.36	0.889	ปานกลาง
2. สมาชิกในทีมมีความสามัคคี มีความไว้วางใจ และเชื่อในความสามารถของกันและกัน	3.28	0.790	ปานกลาง
3. สมาชิกในทีมมีการปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไข ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน	3.45	0.789	มาก
4. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น สมาชิกในทีมมีการให้ กำลังใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน	3.66	0.859	มาก
5. สมาชิกในทีมมีประสบการณ์ และสนับสนุนใน การทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.32	0.737	ปานกลาง
6. สมาชิกในทีมมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกัน และกันอย่างเปิดเผย และมีความจริงใจต่อกัน	3.36	0.956	ปานกลาง
7. สมาชิกมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน แต่จะเป็น ไป เพื่อการสร้างสรรค์และให้ประโยชน์ต่อทีมงาน	3.25	0.819	ปานกลาง
8. สมาชิกในทีม คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าประโยชน์ส่วนตัว	3.21	0.733	ปานกลาง
9. สมาชิกในทีมร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายของทีมเป็นสำคัญ	3.11	0.718	ปานกลาง
รวม	3.33	0.81	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าปัจจัยที่มีอยู่ในระดับสูงคือ มีปัญหาเกิดขึ้น สมาชิกในทีมมีการให้กำลังใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน อยู่ในระดับที่สูง ($\bar{X}=3.66$) ส่วนปัจจัยที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง เช่น แหล่งที่มาของข้อมูลเพียงพอในการทำงานทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมาชิกในทีมมีความสามัคคี มีความไว้วางใจ และเชื่อในความสามารถของกันและกัน สมาชิกในทีมมีการปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน สมาชิกในทีมมีประสบการณ์ และสนับสนุนในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เป็นต้น

ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยผู้นำทีมงาน

ผู้นำทีมงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
10. ผู้นำทีมยินดีที่จะรับฟังปัญหาของสมาชิก พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา	3.62	0.730	มาก
11. ผู้นำทีมมีการวางแผนการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผลงาน	3.55	0.716	มาก
12. ผู้นำทีมให้ความยุติธรรมและความสัมพันธ์ต่อสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกัน	3.03	0.806	ปานกลาง
13. ผู้นำทีมมีความสามารถในการสั่ง และมอบหมายงาน	3.58	0.833	มาก
14. ผู้นำมีการสอนงานให้อย่างเต็มที่และแนะนำเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	3.30	0.764	ปานกลาง
15. ผู้นำทีมมีการชี้แนะผลการปฏิบัติงานและบอกข้อด้อยข้อเด่นที่ต้องปรับปรุง	3.40	0.722	ปานกลาง
16. ผู้นำทีมมีทักษะและความตั้งใจในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของทีมให้เกิดประสิทธิภาพ	3.75	0.872	มาก
17. ผู้นำมีการสร้างบรรยากาศให้เกิดความรัก ความอบอุ่น ความช่วยเหลือ การร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน	4.07	0.739	มาก
18. ผู้นำทีมมีความไวใจลูกน้อง และให้อำนาจในการตัดสินใจ	3.72	0.737	มาก
19. ผู้นำทีมให้การสนับสนุนและส่งเสริมการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และให้อิสระในการตัดสินใจ	3.58	0.734	มาก
20. ผู้นำทีมมีการกำหนดมอบหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของสมาชิกอย่างชัดเจน	3.20	0.866	ปานกลาง
รวม	3.52	0.77	มาก

ตารางที่ 4.4 พบว่าปัจจัยด้านผู้นำทีมงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ผู้นำมีการสร้างบรรยากาศให้เกิดความรัก ความอบอุ่น ความช่วยเหลือ การร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน ผู้นำทีมมีความไว้วางใจลูกน้อง และให้อำนาจในการตัดสินใจ ผู้นำทีมมีทักษะและความตั้งใจในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของทีมให้เกิดประสิทธิภาพ ผู้นำทีมให้การสนับสนุนและส่งเสริมการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และให้อิสระในการตัดสินใจ ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้นำทีมมีการกำหนดมอบหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของสมาชิกอย่างชัดเจน

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงานความขัดแย้งในการทำงาน

ความขัดแย้งในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
21. ผู้นำทีมมีเทคนิคในการจูงใจสมาชิกในการทำงาน และมีความเข้าใจในพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคน	3.35	0.806	ปานกลาง
22. สมาชิกทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ได้อย่างกลมเกลียว	3.46	0.695	มาก
23. สมาชิกในทีมมีการติดต่อสื่อสารที่ค้ำระหว่างกันภายในทีมงาน	3.48	0.650	มาก
24. สมาชิกในทีมมีการปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่น โดยไม่ยึดถือติดกับกฎระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงานมากเกินไป	3.60	0.677	มาก
25. เมื่อมีการประชุมหารือเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายสมาชิกในทีมจะหาหนทางพบข้อยุติที่ดีร่วมกันได้เสมอ	3.45	0.571	มาก
26. เป้าหมายร่วมกันของทีมงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานอย่างปราศจากความขัดแย้ง	3.27	0.668	ปานกลาง
27. สมาชิกในทีมเข้าใจบทบาทของตนและของสมาชิกในทีมงานเป็นอย่างดี	3.46	0.738	มาก
รวม	3.44	0.68	มาก

ตารางที่ 4.5 พบว่าปัจจัยด้านความขัดแย้งและการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลางมี ($\bar{X}=3.44$) เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับสูงได้แก่ สมาชิกในทีมมีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ โดยไม่ยึดถือคิดกับกฎระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงานมากเกินไป ($\bar{X}=3.60$) ส่วนปัจจัยด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลางเช่น สมาชิกในทีมมีการติดต่อสื่อสารที่ดีระหว่างกันภายในทีมงาน สมาชิกทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว เมื่อมีการประชุมหารือเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายสมาชิกในทีมจะหาหนทางพบข้อยุติที่ตีร่วมกันได้เสมอ สมาชิกในทีมเข้าใจบทบาทของตนและของสมาชิกในทีมงานเป็นอย่างดี

ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
28. การประเมินผลงาน เป็น ไปอย่างเป็นธรรมชาติ พิจารณาตามผลงานเป็นหลัก	2.48	0.809	น้อย
29. ท่านยอมรับวิธีประเมินผลงาน ที่ผ่านมว่าเป็น ธรรมชาติเหมาะสมและครอบคลุมดีพอ	2.23	0.985	น้อย
30. ท่านยอมรับและแสดงความยินดีกับผู้ที่ได้รับ การประเมินขั้นพิเศษ	2.77	0.812	ปานกลาง
31. การประเมินผลงานเน้นการสร้างเสริมทักษะ ความรู้และความสามารถมากกว่าการปฏิบัติตาม กรอบมาตรฐานที่กำหนด	3.08	0.711	ปานกลาง
32. มีการนำปัญหาต่างๆมาแจกแจง อภิปรายเมื่อ ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงาน	3.80	0.960	มาก
33. การประเมินผลงานจะเน้นผลงานของทั้ง ทีมงานมากกว่ารายบุคคล	3.31	0.905	ปานกลาง
34. มีบุคคลหลายฝ่ายเกี่ยวข้องในการประเมินผล การปฏิบัติงานของท่าน	3.12	0.845	ปานกลาง
รวม	2.97	0.86	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 พบว่าปัจจัยด้านการประเมินผลงานในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า สมาชิกในทีมงานยอมรับหลักในการประเมิน แต่ยังไม่พอใจในการประเมินเนื่องจากค่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และในระดับน้อยตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ใช้สถิติการทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท มาสโปรแอมเทคโนโลยีร้อเรชั่น จำกัด

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีต่อปัจจัยทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีม	เพศ		t	P
	ชาย	หญิง		
	\bar{X}	\bar{X}		
1.ด้านการออกแบบงานและการทำงาน	3.21	3.35	-1.079*	0.009
2.ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน	3.30	3.48	-1.427*	0.019
3.ด้านผู้นำทีมงาน	3.44	3.60	-1.264*	0.006
4.ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	3.38	3.46	-0.727*	0.010
5.ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.18	2.92	1.796*	0.000
รวม	3.30	3.36	0.540*	0.008

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.7 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมเพศชายและเพศหญิง ด้านการออกแบบงานและการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน ด้านผู้นำทีมงาน ด้านความขัดแย้งและการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชายทั้ง 4 ด้านยกเว้นเพียงด้านเดียวที่เพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิงคือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศหญิงมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลกับการทำงานเป็นทีม ตามลักษณะประชากรศาสตร์ผู้ศึกษาได้นำผลการเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยทั้ง 5 ด้าน และในภาพรวม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน ฝ่ายที่สังกัด โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ดังแสดงในตาราง 4.14-4.25

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยด้านการออกแบบงานและการทำงานจำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างอายุ	0.913	4	0.228	0.861	0.489
ภายในอายุ	33.124	125	0.265		
รวม	34.037	129			
ระหว่างระดับการศึกษา	0.741	2	0.371	1.414	0.247
ภายในระดับการศึกษา	33.296	127	0.262		
รวม	34.037	129			
ระหว่างสถานภาพสมรส	0.174	2	0.87	0.326	0.722
ภายในสถานภาพสมรส	33.863	127	0.267		
รวม	34.037	129			
ระหว่างอายุงาน	0.377	3	0.126	0.471	0.703
ภายในอายุงาน	33.660	126	0.267		
รวม	34.037	129			
ระหว่างตำแหน่งงาน	0.599	3	0.200	0.753	0.523
ภายในตำแหน่งงาน	33.437	126	0.265		
รวม	34.037	129			
ระหว่างฝ่ายที่สังกัด	4.087	3	1.362	5.731*	0.001
ภายในฝ่ายที่สังกัด	29.950	126	0.238		
รวม	34.037	129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยการออกแบบและการทำงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าฝ่ายที่สังกัดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จำแนกตามความเห็นต่อปัจจัยด้านการออกแบบงานและการทำงานตามลักษณะของประชากรศาสตร์เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

แผนกที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่			
		\bar{x}_1	\bar{x}_2	\bar{x}_3	\bar{x}_4
ฝ่ายผลิต (\bar{x}_1)	4.06	-	0.465	0.001*	0.125
ธุรการ (\bar{x}_2)	3.00		-	0.068	0.986
คลังสินค้าและขนส่ง (\bar{x}_3)	4.00			-	0.540
ประกันคุณภาพ (\bar{x}_4)	3.60				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อนำค่าเฉลี่ยของพนักงานที่จำแนกตามแผนกที่สังกัดด้านการออกแบบงานและการทำงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีผลต่อการทำงานเป็นทีมมากกว่าพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพและฝ่ายอื่นตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงานจำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างอายุ	0.399	4	0.100	0.348	0.845
ภายในอายุ	35.797	125	0.286		
รวม	34.037	129			
ระหว่างระดับการศึกษา	0.530	2	0.265	0.943	0.392
ภายในระดับการศึกษา	35.666	127	0.281		
รวม	36.169	129			

ตารางที่ 4.10 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเคียวอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างสถานภาพสมรส	1.051	2	0.525	1.899	0.154
ภายในสถานภาพสมรส	35.145	127	0.277		
รวม	36.196	129			
ระหว่างอายุงาน	0.177	3	0.59	0.206	0.892
ภายในอายุงาน	36.019	126	0.286		
รวม	36.196	129			
ระหว่างตำแหน่งงาน	0.414	3	0.138	0.486	0.692
ภายในตำแหน่งงาน	35.782	126	0.284		
รวม	36.196	129			
ระหว่างฝ่ายที่สังกัด	2.590	3	0.863	3.236*	0.025
ภายในฝ่ายที่สังกัด	33.606	126	0.267		
รวม	36.196	129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าฝ่ายที่สังกัดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จำแนกตามความเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงานตามลักษณะของประชากรศาสตร์เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe)

แผนกที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่			
		\bar{x}_1	\bar{x}_2	\bar{x}_3	\bar{x}_4
ฝ่ายผลิต (\bar{x}_1)	3.98	-	0.896	0.254	0.004*
ธุรการ (\bar{x}_2)	3.25		-	0.754	0.000*
คลังสินค้าและขนส่ง (\bar{x}_3)	3.46			-	0.084
ประกันคุณภาพ (\bar{x}_4)	3.08				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 เมื่อนำค่าเฉลี่ยของพนักงานที่จำแนกตามแผนกที่สังกัดที่มีผลต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังนี้ พนักงานฝ่ายผลิตมีผลต่อการทำงานเป็นทีมมากกว่าพนักงานฝ่ายคลังสินค้าและฝ่ายอื่นตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเคียวอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยด้านผู้นำทีมงาน จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างอายุ	1.926	4	0.481	1.778	0.137
ภายในอายุ	33.850	125	0.271		
รวม	35.775	129			
ระหว่างระดับการศึกษา	0.230	2	0.115	0.410	0.664
ภายในระดับการศึกษา	35.546	127	0.280		
รวม	35.775	129			
ระหว่างสถานภาพสมรส	0.468	2	0.234	0.841	0.434
ภายในสถานภาพสมรส	35.307	127	0.278		
รวม	35.775	129			
ระหว่างอายุงาน	0.767	3	0.256	0.921	0.433
ภายในอายุงาน	35.008	126	0.278		
รวม	35.775	129			
ระหว่างตำแหน่งงาน	1.432	3	0.477	1.751	0.160
ภายในตำแหน่งงาน	34.344	126	0.273		
รวม	35.775	129			
ระหว่างฝ่ายที่สังกัด	1.570	3	0.523	1.927	0.129
ภายในฝ่ายที่สังกัด	34.205	126	0.271		
รวม	35.775	129			

จากตารางที่ 4.12 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยด้านผู้นำทีมงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยด้านความขัดแย้ง และการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงานจำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างอายุ	0.707	4	0.177	0.965	0.429
ภายในอายุ	22.905	125	0.183		
รวม	23.612	129			
ระหว่างระดับการศึกษา	1.678	2	0.839	4.858*	0.009
ภายในระดับการศึกษา	21.934	127	0.173		
รวม	23.612	129			
ระหว่างสถานภาพสมรส	0.255	2	0.128	0.694	0.501
ภายในสถานภาพสมรส	23.357	127	0.184		
รวม	23.612	129			
ระหว่างอายุงาน	0.421	3	0.140	0.763	0.517
ภายในอายุงาน	23.191	126	0.184		
รวม	23.612	129			
ระหว่างตำแหน่งงาน	0.810	3	0.270	1.492	0.220
ภายในตำแหน่งงาน	22.802	126	0.181		
รวม	23.612	129			
ระหว่างฝ่ายที่สังกัด	1.869	3	0.623	3.661	0.150
ภายในฝ่ายที่สังกัด	21.743	126	0.173		
รวม	23.612	129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยด้านความขัดแย้ง และการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จำแนกตามความเห็นต่อปัจจัยด้านความขัดแย้ง และการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ตามลักษณะของประชากรศาสตร์เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่		
		\bar{x}_1	\bar{x}_2	\bar{x}_3
ต่ำกว่าปริญญาตรี (\bar{x}_1)	4.06	-	0.002*	0.963
ปริญญาตรี (\bar{x}_2)	3.54		-	0.511
สูงกว่าปริญญาตรี (\bar{x}_3)	3.01			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 เมื่อนำค่าเฉลี่ยของพนักงานที่จำแนกตามแผนกที่สังกัดที่มีผลต่อปัจจัยด้านความขัดแย้ง และการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีผลต่อการทำงานเป็นทีมมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเคียวอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างอายุ	1.351	4	0.338	1.010	0.405
ภายในอายุ	41.820	125	0.335		
รวม	43.171	129			
ระหว่างระดับการศึกษา	2.974	2	1.487	4.697*	0.011
ภายในระดับการศึกษา	40.198	127	0.317		
รวม	43.171	129			
ระหว่างสถานภาพสมรส	0.015	2	0.008	0.22	0.978
ภายในสถานภาพสมรส	43.156	127	0.340		
รวม	43.171	129			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างอายุงาน	3.940	3	1.313	4.218*	0.007
ภายในอายุงาน	39.232	126	0.311		
รวม	43.171	129			
ระหว่างตำแหน่งงาน	4.303	3	1.434	4.649*	0.004
ภายในตำแหน่งงาน	38.869	126	0.308		
รวม	43.171	129			
ระหว่างฝ่ายที่สังกัด	5.524	3	1.841	6.163*	0.001
ภายในฝ่ายที่สังกัด	37.647	126	0.299		
รวม	43.171	129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และฝ่ายที่สังกัดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จำแนกตามความเห็นต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามลักษณะของประชากรศาสตร์เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่		
		\bar{x}_1	\bar{x}_2	\bar{x}_3
ต่ำกว่าปริญญาตรี (\bar{x}_1)	3.76	-	0.012*	0.063
ปริญญาตรี (\bar{x}_2)	3.25		-	0.781
สูงกว่าปริญญาตรี (\bar{x}_3)	3.63			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 เมื่อนำค่าเฉลี่ยของพนักงานที่จำแนกตามแผนกที่สังกัดที่มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังนี้ พนักงานที่มีการศึกษาค่ากว่าระดับปริญญาตรีมีผลต่อการทำงานเป็นทีมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จำแนกตามความเห็นต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามลักษณะของประชากรศาสตร์เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ระยะเวลาการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่			
		\bar{x}_1	\bar{x}_2	\bar{x}_3	\bar{x}_4
ต่ำกว่า 1 ปี (\bar{x}_1)	3.56	-	0.371	0.754	0.979
1-3 ปี (\bar{x}_2)	3.42		-	0.371	0.008*
3-5 ปี (\bar{x}_3)	3.21			-	0.868
5 ปีขึ้นไป (\bar{x}_4)	3.65				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 เมื่อนำค่าเฉลี่ยของพนักงานที่จำแนกตามแผนกที่สังกัดที่มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังนี้ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปมีผลต่อการทำงานเป็นทีมมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่น้อยกว่า

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จำแนกตามความเห็นต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามลักษณะของประชากรศาสตร์เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ระดับตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่			
		\bar{x}_1	\bar{x}_2	\bar{x}_3	\bar{x}_4
พนักงานรายวัน (\bar{x}_1)	2.95	-	0.051	0.120	0.650
พนักงานรายเดือน (\bar{x}_2)	3.43		-	0.785	0.250
หัวหน้างาน (\bar{x}_3)	3.80			-	1.000
ผู้จัดการ (\bar{x}_4)	3.95				-

ตารางที่ 4.18 เมื่อนำค่าเฉลี่ยของพนักงานที่จำแนกตามระดับตำแหน่งงานที่มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จำแนกตามความเห็นต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามลักษณะของประชากรศาสตร์เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

แผนกที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่			
		\bar{x}_1	\bar{x}_2	\bar{x}_3	\bar{x}_4
ฝ่ายผลิต (\bar{x}_1)	4.06	-	0.002*	0.986	0.582
ธุรการ (\bar{x}_2)	3.54		-	0.020*	0.465
คลังสินค้าและขนส่ง (\bar{x}_3)	3.01			-	0.879
ประกันคุณภาพ (\bar{x}_4)	3.60				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 เมื่อนำค่าเฉลี่ยของพนักงานที่จำแนกตามแผนกที่สังกัดที่มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังนี้ พนักงานฝ่ายผลิตมีผลต่อการทำงานเป็นทีมมากกว่าพนักงานแผนกอื่นๆ

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) กับคำถามปลายเปิดที่เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะพร้อมทั้งหาค่าร้อยละในปัจจัยด้านความสัมพันธ์ด้านต่างๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดพบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 130 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาคิดเป็นร้อยละ 21.53 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดคิดเป็นร้อยละ 78.47

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมสถานที่ในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 54.05 เนื่องจากในช่วงปรับเปลี่ยนการทำงานเป็นทีมงานมีการเพิ่มปริมาณงานเพิ่มขึ้นทรัพยากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ต้องการให้ปรับปรุงการออกแบบงาน และการทำงานคิดเป็นร้อยละ 45.95 เนื่องจากขนาดของทีมงานซึ่งมีจำนวนคนทำงานไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบรายการ มีรายละเอียดดังนี้

1. การเพิ่มจำนวนครั้งในการประชุมทีมให้มากขึ้น
2. การกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อทำงานให้เร็วขึ้น
3. ปริมาณงานกับขนาดของทีมงานไม่เหมาะสม
4. การมอบงานให้เจ้าหน้าที่ควรแบ่งให้เท่ากัน และไม่ควรกำหนดระยะเวลาเสร็จ
5. สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดีเท่าที่ควร ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน
6. เพิ่มความรู้ให้เจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน

จากข้อ 1 ถึง ข้อ 6 สามารถที่จะแยกประเด็นหลักได้ดังนี้

1. ประเด็นทางด้านการออกแบบงาน และการทำงาน
2. ประเด็นทางด้านสภาพแวดล้อม และกระบวนการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนยังมีความรู้สึกถึงความขัดแย้งภายในองค์กรและต้องการให้มีการสื่อสาร และทำความเข้าใจระหว่างกันมากขึ้น นั่นคือ ควรต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ปริมาณงานให้เหมาะสมกับขนาดของทีมงาน และปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งที่หน่วยงานแทบทุกหน่วยงานกำหนดไว้เป็นนโยบายขององค์กรในทางปฏิบัติ ซึ่งในการทำงานไม่มีใครที่จะสามารถทำให้งานนั้นสำเร็จได้ด้วยตัวของตัวเองเพียงลำพัง การทำงานจะต้องมีการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นระหว่างบุคคลต่อบุคคล ระหว่างบุคคลต่อกลุ่ม ระหว่างกลุ่มต่อกลุ่ม เป็นต้น เมื่อมีการทำงานร่วมกันเกิดขึ้นย่อมต้องมีปัจจัยที่จะสนับสนุนก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน โดยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุดบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ซึ่งจะต้องอาศัยความร่วมมือจากหลาย ๆ ฝ่าย และบุคลากรจะต้องมีความเข้าใจในเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ดี ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีวัตถุประสงค์หรือจุดหมายร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารประสานงานที่ดีและสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จึงได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมในองค์กร

1.สรุปผลการวิจัย

1.1 ข้อมูลทั่วไป

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 86.90 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 13.10

พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมาอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.80

พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.70

พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 80.80 รองลงคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 16.90

พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.60 รองลงมา มีระยะเวลาการทำงาน 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00

พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานรายวันคิดเป็นร้อยละ 70.80 พนักงานรายเดือน 22.30

พนักงานส่วนใหญ่สังกัดแผนกการผลิต คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาคือแผนกธุรการ คิดเป็นร้อยละ 7.70

1.2 ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของพนักงานบริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด สถานภาพโดยทั่วไปของพนักงานบริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นผู้ที่มียุทธระหว่าง 25 – 30 ปี จบการศึกษาค่ากว่าระดับปริญญาตรี เป็นโสด มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 1 – 3 ปี ส่วนใหญ่สังกัดส่วนการผลิต

ส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด นำเสนอไว้ในตารางที่ 4.1 – 4.7 ในด้านการออกแบบด้านสภาพแวดล้อม และกระบวนการทำงาน ด้านผู้นำทีมงาน ด้านความขัดแย้ง และการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และด้านการประเมินผลการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านการออกแบบงานและการทำงาน โดยภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีม

ของพนักงานบริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ งานมีลักษณะครอบคลุมหลายด้าน ความสำคัญ และท้าทายต่อการกระทำให้สำเร็จของงาน การมีทีมงานที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอ เพื่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งบทบาทและบุคลิกภาพของทุกคนในทีมงานสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินการกิจของทีมงาน ส่วนขนาด และจำนวนสมาชิกมีผลกระทบต่อทีมงานระดับต่ำ

ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ การที่สมาชิกในทีมมีความสามัคคี มีความไว้วางใจและเชื่อในความสามารถของกันและกัน และมีการปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

ด้านผู้นำทีมงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่

ด้านความขัดแย้งและการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ สมาชิกในทีมมีการติดต่อสื่อสารที่ตรงกัน ภายในทีมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ด้านการประเมินผลการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าสมาชิกในทีมยอมรับในหลักการประเมินแต่ยังไม่พอใจในผลการประเมินเนื่องจาก ค่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) กับคำถามปลายเปิดที่เป็นปัญหา และข้อเสนอแนะพร้อมทั้งหาค่าร้อยละในปัจจุบันที่มีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ

ผลการวิจัยพบว่าภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และฝ่ายงานที่แตกต่างกันมีผลทำให้ปัจจัยด้านผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดพบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 130 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาคิดเป็นร้อยละ 10.34 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดคิดเป็นร้อยละ 89.66

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมสถานที่ในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 54.05 เนื่องจากในช่วงปรับเปลี่ยนการทำงานตามสายการผลิต การให้ปรับปรุงการออกแบบงาน และการทำงานคิดเป็นร้อยละ 45.95 เนื่องจากขนาดของทีมงานซึ่งมีจำนวนคนทำงาน ไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน

1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 “พนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ต่างกัน” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ยอมรับสมมติฐานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการออกแบบงานและการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน ด้านผู้นำทีมงาน ด้านความขัดแย้งและการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการประเมินผลการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 “พนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ต่างกัน” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปฏิเสธสมมติฐานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการออกแบบงานและการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน ด้านผู้นำทีมงาน ด้านความขัดแย้งและการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการประเมินผลการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 “พนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ต่างกัน” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน 3 ด้านคือ ด้านการออกแบบงานและการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน ด้านผู้นำทีมงาน และยอมรับสมมติฐาน 2 ด้านคือ ด้านความขัดแย้งและการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการประเมินผลการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 “พนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ต่างกัน” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปฏิเสธสมมติฐานทั้ง 5 ด้านคือ ด้านการออกแบบงานและการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการ

ทำงาน ด้านผู้นำทีมงาน ด้านความขัดแย้งและการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการประเมินผลการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 “พนักงานบริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นแตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ต่างกัน” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน 4 ด้านคือ ด้านการออกแบบงานและการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน ด้านผู้นำทีมงาน ด้านความขัดแย้งและการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และยอมรับสมมติฐาน 1 ด้านคือ ด้านการประเมินผลการทำงาน

สมมติฐานที่ 6 “พนักงานบริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ต่างกัน” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปฏิเสธสมมติฐานทั้ง 5 ด้านคือ ด้านการออกแบบงานและการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน ด้านผู้นำทีมงาน ด้านความขัดแย้งและการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการประเมินผลการทำงาน

สมมติฐานที่ 7 “พนักงานบริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด ที่มีแผนกที่สังกัดแตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ต่างกัน” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน 3 ด้านคือ ด้านการออกแบบงานและการทำงาน ด้านผู้นำทีมงาน ด้านความขัดแย้งและการร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และยอมรับสมมติฐาน 2 ด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงาน ด้านการประเมินผลการทำงาน

2.อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นวิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้คือ

ระดับของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาส โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด พบว่า โดยส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางแสดงให้เห็นว่าลักษณะการปฏิบัติงานและการแสดงออกยังไม่ดีมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ได้บังคับบัญชาจะไม่ค่อยกล้าแสดงความคิดเห็น แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่าสมาชิกต้องทำงานในบรรยากาศที่จริงใจต่อกัน เปิดเผย เป็นมิตร เห็นอกเห็นใจ ให้ความสำคัญต่อกัน ไม่ชิงดีชิงเด่น มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนมีสิ่งผูกพันจิตใจในหมู่สมาชิกและมีทัศนคติที่ดีต่อกัน ได้กล่าวถึงบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมว่า ต้องส่งเสริมให้สมาชิกมีความคิด สร้างสรรค์ มีอิสระที่จะวิพากษ์วิจารณ์ แสดงความคิดเห็น และได้แย้ง

อย่างเปิดเผย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก อยู่แอม (2548) ที่พบว่าองค์ประกอบการสร้างทีมงานให้เกิดประสิทธิผลประกอบด้วยบทบาทต่าง ๆ ที่สมคูลย์ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับการเปิดเผยและการเผชิญหน้า การสนับสนุนและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความร่วมมือและความขัดแย้งการดำเนินงานที่ราบรื่น ผู้นำที่เหมาะสม การทบทวนสม่ำเสมอ การพัฒนาของบุคคลความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดีและการติดต่อสื่อสารที่ดีมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และงานวิจัยของ นคร บางน้อมน้อย (2546) ที่พบว่าพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสแสดงความคิดเห็นในงาน วัตถุประสงค์เครื่องมือ และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน

ในส่วนปัจจัยด้านผู้นำทีมงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้นำที่มียินดีที่จะรับฟังปัญหาของสมาชิกพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำของ เนตรพัฒนา ยาวีราช (2546) ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่กล่าวว่าผู้นำทีมเป็นบุคคลสำคัญยิ่งต่อการทำให้กลุ่มทำงานต่อการสร้างคุณสมบัติของทีมงานที่แข็งแกร่ง และรักษาสภาพนั้นให้คงอยู่ต่อไปได้ ผู้นำทีมเป็นบุคคลสำคัญที่ดำเนินการส่งเสริม กระตุ้น กำกับ ุงใจให้สมาชิกร่วมกันทำงานมีการร่วมคิด ร่วมปรึกษาหารือกันอย่างมีเป้าหมายในการทำงานที่แน่นอนเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และความสามัคคีสมานฉันท์ของทีมงาน ทีมไหนมีผู้นำทีมที่ดีทีมนั้นก็จะร่วมกันทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในส่วนปัจจัยด้านความขัดแย้งและการประเมิผลในการทำงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สมาชิกในทีมปฏิบัติงานโดยไม่ยึดถือกฎระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงานมากจนเกินไปรวมทั้งขนาด และจำนวนสมาชิกในทีมมีขนาด และจำนวนยังไม่เหมาะสม ดังนั้นหากปัจจัยด้านนี้ยังไม่ได้รับการปรับปรุง แก้ไขก็อาจจะส่งผลให้สมาชิกมีการทำงานเป็นทีมที่ไม่ดีไม่มีประสิทธิภาพซึ่งเป็นไปตามคุณลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพของ ที่อธิบายว่าทีมงานที่มีประสิทธิภาพเป็นทีมงานที่ทำงานเพื่อเป้าหมายร่วมกันมีความขัดแย้งระหว่างสมาชิก น้อยมากสมาชิกแต่ละคนมีพฤติกรรมสนับสนุนกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นไปโดยเปิดเผยและบุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานร่วมกันเกี่ยวกับเป้าหมายต่าง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ สมยศ นาวิการ (2543) กล่าวว่าไม่ใช่ความขัดแย้งทุกอย่างสามารถกำจัดได้ และแม้แต่ความขัดแย้งบางอย่างจะเป็นที่ปรารถนาด้วยผู้บริหารต้องเรียนรู้เพื่อที่จะบริหารความขัดแย้ง วิธีการบริหารความขัดแย้งหลายอย่างได้ถูกเสนอแนะขึ้นมา วิธีการเหล่านี้สามารถถูกอธิบายได้ในแง่ของระดับความร่วมมือและการมุ่งตัวเองของบุคคลที่ขัดแย้งกัน สามารถถูกใช้เป็นกลไกเพื่อการพิจารณาวิธีการยุติความขัดแย้งที่สำคัญได้

ทุกตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ และอื่นๆ ล้วนทำให้มีความคิดเห็นที่ต่างกัน อย่างไรก็ตาม มีข้อมูลที่น่าพิจารณา อาทิ

- ระดับตำแหน่ง ที่ยิ่งสูง ยิ่งมีความเห็นด้วยอย่างมาก
- การศึกษา ที่ยิ่งสูง ยิ่งมีความเห็นด้วยอย่างมาก

ดังนั้น สรุปได้ว่า ระดับตำแหน่งและการศึกษา หากมีระดับที่สูงขึ้นจะมีอิทธิพลทำให้ความเห็นมีแนวโน้มที่จะเห็นด้วยมาก

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมในด้านการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผน การปฏิบัติงานของทีมสมาชิกในทีมจะมีส่วนร่วมน้อย ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน จัดกิจกรรมส่งเสริมให้สมาชิกมีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เช่น จัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ให้สมาชิกในทีมร่วมกันอภิปรายเกี่ยวกับปัญหาในการทำงาน และช่วยกันดำเนินการแก้ไขร่วมกันแสดงความคิดเห็น และพยายามฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน

2. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการออกแบบงาน ด้านสภาพแวดล้อม และกระบวนการทำงาน มีปัญหาเรื่องขนาดของทีมงานไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน บรรยากาศ และสถานที่ทำงาน ซึ่งต้องรีบดำเนินการแก้ไข ด้านความขัดแย้ง และการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้นำทีมงาน และการประเมินผล ในการทำงานมีความเหมาะสมกับการทำงานเป็นทีม ดังนั้น ใน การปฏิบัติงานสมาชิกในทีมควรที่จะมีการถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน มีการรับฟังความคิดเห็น ขอมรับฟังเหตุผลของกันและกัน ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมผู้นำทีมในด้านเทคนิคการบริหารบุคคล เพื่อให้ผู้นำทีมมีเทคนิคในการจูงใจสมาชิกในการทำงานร่วมกัน และมีความเข้าใจในการทำงานร่วมกันของสมาชิกแต่ละคนมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการจัดกิจกรรมภายในทีมเพื่อเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกมีความสามัคคี สร้างบรรยากาศให้เกิดความรัก ความช่วยเหลือ การร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของบริษัทอื่นๆที่เป็นธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาสโปรดักส์เทคโนโลยี จำกัด
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม เช่น ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน
3. การกำหนดคำถามควรมีการกำหนดให้สื่อความหมายได้ชัดเจน และมีความเหมาะสมกับระดับความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง

บรรณานุกรม

- กชพร ศิริรักษ์ (2549) การศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่นซิเทม จำกัด การศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช
- จุฑามาศ อักษรนำ (2548) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิเตอร์ ดีเอกเตอร์ จำกัด การศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
- เฉลิมชัย ทศเจริญ (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณี เขตโทรศัพท์นครหลวงที่ 4.2” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ดวงพร ปิ่นสุวรรณ (2542) การรับรู้บรรยากาศในการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษากรมควบคุมโรค ภาคนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) บัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นราศรี ไวนิชกุล (2548) และชูศักดิ์ อุดมศรี ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ พิมพ์ครั้งที่ 15 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประยุทธ์ คำรองธรรมวุฒิ และคณะ (2540) การสำรวจการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) เฉพาะสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารองค์การ รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ประกายรัตน์ สุวรรณ (2548) คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดดูเคชั่น 2548
- พัฒน์วีรณ กังแฮ (2544) ผลของการใช้โปรแกรมบริหารความขัดแย้งต่อลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการพยาบาลจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุโขทัยธรรมาราชมหาวิทยาลัย (2543) ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ปากเกร็ด นนทบุรี
- สุโขทัยธรรมาราชมหาวิทยาลัย (2549) ประมวลชุดวิชาวิทยานิพนธ์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ปากเกร็ด นนทบุรี

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุภาพร อัคราวัฒนา (2541) การศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชน
กรณีศึกษาหอการค้าไทย วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตร์บัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2541

Bernardin, H. John. (2003) *Human Resource Management*. 3rd ed. Boston: McGraw-Hill

Anthony, William. (2002) *Human Resource Management: A Strategic Approach*. 4th ed. Florida

ภาคผนวก

คำชี้แจงการกรอกแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงาน ระดับตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานของบริษัทมาโปรแอม เทคโนโลยีปอเรชั่นจำกัด แบบสอบถามส่วนนี้จะวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทมาโปรแอม เทคโนโลยีปอเรชั่นจำกัด ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ระดับของความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับของความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับของความคิดเห็น 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับของความคิดเห็น 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับของความคิดเห็น 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นการถามความคิดเห็น ที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานในด้านแหล่งที่มา ของ ข้อมูล

ที่เพียงพอ การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ผู้นำทีมงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้ รางวัล เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง ความสามารถในการนำทีมให้ประสบความสำเร็จ ความขัดแย้งในการทำงานแบบสอบถามในส่วนนี้จะวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทมาโปรแอม เทคโนโลยีปอเรชั่นจำกัด ที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานซึ่งแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ระดับของความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับของความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับของความคิดเห็น 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับของความคิดเห็น 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับของความคิดเห็น 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่เป็นคำตอบตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1 เพศ

ชาย

หญิง

2.อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-25 ปี

25-30 ปี

30-35 ปี

35 ปีขึ้นไป

3.ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4.สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง

5.ระยะเวลาการทำงานในบริษัทมาสโปรดักส์เทคโนโลยี จำกัด

ต่ำกว่า 1 ปี

1-3 ปี

3-5 ปี

5 ปีขึ้นไป

6.ระดับตำแหน่ง

ระดับพนักงานรายวัน

ระดับพนักงานรายเดือน

ระดับหัวหน้างาน

ระดับผู้จัดการ

7.แผนกที่สังกัด

ฝ่ายผลิต

ธุรการ

คลังสินค้าและขนส่ง

ประกันคุณภาพ

ส่วนที่ 2 บัญชีการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น
คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางด้านขวามือที่กำหนดให้
 ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับของความคิดเห็น 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ระดับของความคิดเห็น 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมาก

ระดับของความคิดเห็น 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลาง

ระดับของความคิดเห็น 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อย

ระดับของความคิดเห็น 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยการออกแบบและองค์ประกอบ การทำงานเป็น ทีม	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ทีมงานมีอิสระในการดำเนินภารกิจของตนเอง					
2. สมาชิกในทีมของท่านมีทักษะความสามารถ หลากหลายและสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตาม กรอบของเป้าหมาย					
3. งานของท่านมีลักษณะครอบคลุมหลายด้าน					
4. งานของท่านมีความสำคัญ และท้าทายต่อทักษะ และความสามารถของท่าน					
5. สมาชิกในทีมงานมีความรู้และความสามารถ เพียงพอในการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ					
6. บุคลิกภาพของคนในทีมงานสนับสนุน และ ส่งเสริมให้การดำเนินภารกิจของทีมงานสำเร็จลุล่วง					
7. ท่านเป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่อการทำงานใน ทีมงานคนหนึ่ง					
8. ทุกคนในทีมงานล้วนได้รับมอบหมายภารกิจที่มี ความสำคัญพอกัน					
9. ทุกคนให้ความสำคัญกับผลงานของทีมงาน มากกว่าผลงานของแต่ละบุคคล					
10. สมาชิกแต่ละคนสามารถดำเนินบทบาทตามที่ ได้รับมอบอย่างเต็มความสามารถ					
11. ทีมงานมีขนาด และจำนวนสมาชิกที่เหมาะสม กับภารกิจขององค์กร					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมและกระบวนการในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมาสโปรแอม
เทคคอร์ปอเรชั่น

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางด้านขวามือที่
กำหนดให้ ซึ่งตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดระดับของความคิดเห็น

ระดับของความคิดเห็น 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ระดับของความคิดเห็น 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมาก

ระดับของความคิดเห็น 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลาง

ระดับของความคิดเห็น 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อย

ระดับของความคิดเห็น 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยการออกแบบงานและองค์ประกอบการ ทำงานเป็นทีม	ระดับของความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. แหล่งที่มาของข้อมูลที่บุคลากรได้รับเพียงพอ ในการทำงานทีม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2. สมาชิกในทีมมีความสามัคคี มีความไว้วางใจ และเชื่อในความสามารถในการปฏิบัติงานซึ่งกัน และกัน					
3. สมาชิกในทีมมีการปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไข ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน					
4. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น สมาชิกในทีมมีการให้ กำลังใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน					
5. สมาชิกในทีมมีประสบการณ์ และสนับสนุน ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นอย่างดี					
6. เมื่อสมาชิกในทีมมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่ง กันและกันอย่างเปิดเผย และมีความจริงใจต่อกัน					
7. เมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน บรรยากาศในการทำงานจะเป็นไปเพื่อการ สร้างสรรค์และคำนึงถึงประโยชน์ต่อทีมงานที่ จะได้รับ					
8. สมาชิกในทีม คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าประโยชน์ส่วนตัว					

9. สมาชิกในทีมงานร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดีเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายของทีมเป็นสำคัญ					
ปัจจัยด้านผู้นำทีมงาน					
10. ผู้นำทีมยินดีที่จะรับฟังปัญหาของสมาชิก พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา					
11. ผู้นำทีมมีการวางแผนการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผลงาน					
12. ผู้นำทีมให้ความยุติธรรมแก่สมาชิกและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกัน					
13. ผู้นำทีมมีความสามารถในการสั่ง และมอบหมายงาน					
14. ผู้นำมีการสอนงานให้อย่างเต็มที่และแนะนำเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ					
15. ผู้นำมีการชี้แนะผลการปฏิบัติงานและบอกข้อดีข้อเสียที่ต้องปรับปรุง					
16. ผู้นำทีมมีทักษะและความตั้งใจในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของทีมงานให้เกิดประสิทธิภาพ					
17. ผู้นำมีการสร้างบรรยากาศให้เกิดความรัก ความอบอุ่น ความช่วยเหลือ การร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน					
18. ผู้นำทีมมีความไวใจลูกน้อง และให้อำนาจในการตัดสินใจ					
19. ผู้นำทีมให้การสนับสนุนและส่งเสริมการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และให้อิสระในการตัดสินใจ					
20. ผู้นำทีมมีการกำหนดมอบหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของสมาชิกอย่างชัดเจน					
21. ผู้นำทีมมีเทคนิคในการจูงใจสมาชิกในการทำงาน และมีความเข้าใจในพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคน					

ปัจจัยด้านความขัดแย้งในการทำงาน					
22. สมาชิกทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว					
23. สมาชิกในทีมมีการติดต่อสื่อสารที่ีระหว่างกันภายในทีมงาน					
24. สมาชิกในทีมมีการปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่น โดยไม่ยึดถือติดกับกฎระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงานมากเกินไป					
25. เมื่อมีการประชุมหรือเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายสมาชิกในทีมจะหาหนทางพบข้อยุติที่ีร่วมกันได้เสมอ					
26. เป้าหมายร่วมกันของทีมงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานอย่างปราศจากความขัดแย้ง					
27. สมาชิกในทีมเข้าใจบทบาทของคนและของสมาชิกในทีมงานเป็นอย่างดี					
การประเมินผลปฏิบัติงาน					
28. การประเมินผลงาน เป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ โดยพิจารณาตามผลงานเป็นหลัก					
29. ท่านยอมรับวิธีประเมินผลงาน ที่ผ่านมามีเป็นธรรมชาติเหมาะสมและครอบคลุมดีพอ					
30. ท่านยอมรับและแสดงความยินดีกับผู้ที่ได้รับการประเมินขั้นพิเศษ					
31. การประเมินผลงานเน้นการสร้างเสริมทักษะความรู้และความสามารถมากกว่าการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานที่กำหนด					
32. มีการนำปัญหาต่างๆมาแจกแจง อภิปรายเมื่อไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงาน					
33. การประเมินผลงานจะเน้นผลงานของทั้งทีมงานมากกว่ารายบุคคล					
34. มีบุคคลหลายฝ่ายเกี่ยวข้องในการประเมินผล การปฏิบัติงานของท่าน					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ด้านการออกแบบงานและการทำงานเป็นทีม

2. ด้านสภาพแวดล้อม และกระบวนการปฏิบัติงาน

แบบตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อคำถามจุดประสงค์ (รายบุคคล)

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาส โปรแอมคอร์ปอเรชั่นจำกัด
โปรดพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อที่แบบมาว่าวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยทำเครื่องหมาย
ในช่อง

+ 1 หากข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

0 หากไม่แน่ใจหรือตัดสินใจไม่ได้

- 1 หากข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

คำถามข้อที่	ค่าที่วัดได้			ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
	+ 1	0	- 1	
1. ทีมงานมีอิสระในการดำเนินการกิจของตนเอง				
2. สมาชิกในทีมของท่านมีทักษะความสามารถ หลากหลายและสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตาม กรอบของเป้าหมาย				
3. งานของท่านมีลักษณะครอบคลุมหลายด้าน				
4. งานของท่านมีความสำคัญ และท้าทายต่อทักษะ และความสามารถของท่าน				
5. สมาชิกในทีมงานมีความรู้และความสามารถ เพียงพอในการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ				
6. บุคลิกภาพของคนในทีมงานสนับสนุน และ ส่งเสริมให้การดำเนินการกิจของทีมงานสำเร็จลุล่วง				
7. ท่านเป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่อการทำงานใน ทีมงานคนหนึ่ง				
8. ทุกคนในทีมงานล้วนได้รับมอบหมายภารกิจที่มี ความสำคัญพอกัน				
9. ทุกคนให้ความสำคัญกับผลงานของทีมงาน มากกว่าผลงานของแต่ละบุคคล				
10. สมาชิกแต่ละคนสามารถประเมินบทบาทตามที่ ได้รับมอบอย่างเต็มความสามารถ				
11. ทีมงานมีขนาด และจำนวนสมาชิกที่เหมาะสม กับภารกิจขององค์กร				

ปัจจัยการออกแบบงานและองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม				
1. แหล่งที่มาของข้อมูลที่บุคลากรได้รับเพียงพอในการทำงานทีม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
2. สมาชิกในทีมมีความสามัคคี มีความไว้วางใจ และเชื่อในความสามารถในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน				
3. สมาชิกในทีมมีการปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไขปัญหายุบสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน				
4. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น สมาชิกในทีมมีการให้กำลังใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน				
5. สมาชิกในทีมมีประสบการณ์ และสนับสนุนในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นอย่างดี				
6. เมื่อสมาชิกในทีมมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างเปิดเผย และมีความจริงใจต่อกัน				
7. เมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน บรรยากาศในการทำงานจะเป็นไปเพื่อการสร้างสรรค์และคำนึงถึงประโยชน์ต่อทีมงานที่จะได้รับ				
8. สมาชิกในทีม คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว				
9. สมาชิกในทีมงานร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดีเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายของทีมเป็นสำคัญ				
ปัจจัยด้านผู้นำทีมงาน				
10. ผู้นำทีมยินดีที่จะรับฟังปัญหาของสมาชิก พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา				
11. ผู้นำทีมมีการวางแผนการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผลงาน				
12. ผู้นำทีมให้ความยุติธรรมแก่สมาชิกและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกัน				
13. ผู้นำทีมมีความสามารถในการสั่ง และมอบหมายงาน				
14. ผู้นำมีการสอนงานให้อย่างเต็มที่และแนะนำเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ				

15. ผู้นำมีการชี้แนะผลการปฏิบัติงานและบอก ข้อด้อยข้อเด่นที่ต้องปรับปรุง				
16. ผู้นำทีมมีทักษะและความตั้งใจในการพัฒนา ศักยภาพการทำงานของทีมให้เกิดประสิทธิภาพ				
17. ผู้นำมีการสร้างบรรยากาศให้เกิดความรัก ความ อบอุ่น ความช่วยเหลือ การร่วมแรงร่วมใจในการ ทำงาน				
18. ผู้นำทีมมีความไว้วางใจลูกน้อง และให้อำนาจใน การตัดสินใจ				
19. ผู้นำทีมให้การสนับสนุนและส่งเสริมการแสดง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และให้อิสระในการ ตัดสินใจ				
20. ผู้นำทีมมีการกำหนดมอบหน้าที่ และความ รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของสมาชิกอย่างชัดเจน				
21. ผู้นำทีมมีเทคนิคในการจูงใจสมาชิกในการ ทำงาน และมีความเข้าใจในพฤติกรรมของสมาชิก แต่ละคน				
ปัจจัยด้านความขัดแย้งในการทำงาน				
22. สมาชิกทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนด เป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ได้อย่างกลมเกลียว				
23. สมาชิกในทีมมีการติดต่อสื่อสารที่คิระหว่างกัน ภายในทีมงาน				
24. สมาชิกในทีมมีการปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่น โดย ไม่ยึดถือติดกับกฎระเบียบ และข้อบังคับในการ ปฏิบัติงานมากเกินไป				
25. เมื่อมีการประชุมหรือเกี่ยวกับงานที่ได้รับ มอบหมายสมาชิกในทีมจะหาหนทางพบข้อยุติที่ตี ร่วมกัน ได้เสมอ				
26. เป้าหมายร่วมกันของทีมงานส่งเสริมให้เกิดการ ทำงานอย่างปราศจากความขัดแย้ง				
27. สมาชิกในทีมเข้าใจบทบาทของคนและของ สมาชิกในทีมงานเป็นอย่างดี				

การประเมินผลปฏิบัติงาน				
28. การประเมินผลงาน เป็นไปอย่างเป็นธรรม โดยพิจารณาตามผลงานเป็นหลัก				
29. ท่านยอมรับวิธีประเมินผลงาน ที่ผ่านมามีเป็นธรรมเหมาะสมและครอบคลุมดีพอ				
30. ท่านยอมรับและแสดงความยินดีกับผู้ที่ได้รับการประเมินขั้นพิเศษ				
31. การประเมินผลงานเน้นการสร้างเสริมทักษะความรู้และความสามารถมากกว่าการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานที่กำหนด				
32. มีการนำปัญหาต่างๆมาแจกแจง อภิปรายเมื่อไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงาน				
33. การประเมินผลงานจะเน้นผลงานของทั้งทีมงานมากกว่ารายบุคคล				
34. มีบุคคลหลายฝ่ายเกี่ยวข้องในการประเมินผล การปฏิบัติงานของท่าน				

การหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

การตรวจสอบความสอดคล้องของคำถามกับจุดประสงค์ (รายบุคคล) ใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum x}{N}$$

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับวัตถุประสงค์

(Index of Item – Objective Congruence)

$\sum x$ คือ ผลรวมของคะแนนความถี่เห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. นาย นฤนาท พันธชาติกุล ปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. นาย พรชัย หล่อสำอาง ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์(นิด้า)
3. นาย ไพฑูรย์ ภูมิเกษม ปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำถามข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ คนที่			Σx	IOC
	1	2	3		
1. ทีมงานมีอิสระในการดำเนินการกิจของตนเอง	1	1	1	3	1
2. สมาชิกในทีมของท่านมีทักษะความสามารถหลากหลายและสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกรอบของเป้าหมาย	1	1	1	3	1
3. งานของท่านมีลักษณะครอบคลุมหลายด้าน	1	1	1	3	1
4. งานของท่านมีความสำคัญ และท้าทายต่อทักษะและความสามารถของท่าน	1	1	1	3	1
5. สมาชิกในทีมงานมีความรู้และความสามารถเพียงพอในการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1
6. บุคลิกภาพของคนในทีมงานสนับสนุน และส่งเสริมให้การดำเนินการกิจของทีมงานสำเร็จลุล่วง	1	1	1	3	1
7. ท่านเป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่อการทำงานในทีมงานคนหนึ่ง	1	1	1	3	1
8. ทุกคนในทีมงานล้วนได้รับมอบหมายภารกิจที่มีความสำคัญพอกัน	1	1	1	3	1
9. ทุกคนให้ความสำคัญกับผลงานของทีมงานมากกว่าผลงานของแต่ละบุคคล	1	1	1	3	1
10. สมาชิกแต่ละคนสามารถดำเนินบทบาทตามที่ได้รับมอบอย่างเต็มความสามารถ	1	1	1	3	1
11. ทีมงานมีขนาด และจำนวนสมาชิกที่เหมาะสมกับภารกิจขององค์กร	1	1	1	3	1
ปัจจัยการออกแบบงานและองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม					
1. แหล่งที่มาของข้อมูลที่บุคลากรได้รับเพียงพอในการทำงานทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1
2. สมาชิกในทีมมีความสามัคคี มีความไว้วางใจ และเชื่อในความสามารถในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน	1	1	1	3	1
3. สมาชิกในทีมมีการปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไขปัญหาคูปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน	1	1	1	3	1

4. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น สมาชิกในทีมมีการให้กำลังใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน	1	1	1	3	1
5. สมาชิกในทีมมีประสพการณ์ และสนับสนุนในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นอย่างดี	1	1	0	2	0.666667
6. เมื่อสมาชิกในทีมมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกัน และกันอย่างเปิดเผย และมีความจริงใจต่อกัน	1	1	1	3	1
7. เมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน บรรยากาศในการทำงานจะเป็นไปเพื่อการสร้างสรรค์และ คำนึงถึงประ โยชน์ต่อทีมงานที่จะได้รับ	1	1	1	3	1
8. สมาชิกในทีม คำนึงถึงประ โยชน์ส่วนรวม มากกว่าประโยชน์ส่วนตัว	1	1	1	3	1
9. สมาชิกในทีมงานร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติ หน้าที่ได้เป็นอย่างดีเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย ของทีมเป็นสำคัญ	1	1	1	3	1
ปัจจัยด้านผู้นำทีมงาน					
10. ผู้นำทีมยินดีที่จะรับฟังปัญหาของสมาชิก พร้อม ทั้งให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา	1	1	1	3	1
11. ผู้นำทีมมีการวางแผนการปฏิบัติงานและติดตาม ประเมินผลงาน	1	1	1	3	1
12. ผู้นำทีมให้ความยุติธรรมแก่สมาชิกและมึ ความสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกัน	1	1	1	3	1
13. ผู้นำทีมมีความสามารถในการสั่ง และ มอบหมายงาน	1	1	1	3	1
14. ผู้นำมีการสอนงานให้อย่างเต็มที่และแนะนำ เทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	1	1	1	3	1
15. ผู้นำมีการชี้แนะผลการปฏิบัติงานและบอก ข้อค้อยข้อเด่นที่ต้องปรับปรุง	1	1	1	3	1
16. ผู้นำทีมมีทักษะและความตั้งใจในการพัฒนา ศักยภาพการทำงานของทีมให้เกิดประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1
17. ผู้นำมีการสร้างบรรยากาศให้เกิดความรัก ความ อบอุ่น ความช่วยเหลือ การร่วมแรงร่วมใจในการ ทำงาน	1	1	1	3	1
18. ผู้นำทีมมีความไวใจลูกน้อง และให้อำนาจใน การตัดสินใจ	1	0	1	2	0.666667

19. ผู้นำทีมให้การสนับสนุนและส่งเสริมการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และให้อิสระในการตัดสินใจ	0	1	1	2	0.666667
20. ผู้นำทีมมีการกำหนดมอบหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของสมาชิกอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1
21. ผู้นำทีมมีเทคนิคในการจูงใจสมาชิกในการทำงาน และมีความเข้าใจในพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคน	1	1	1	3	1
ปัจจัยด้านความขัดแย้งในการทำงาน					
22. สมาชิกทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ได้อย่างกลมเกลียว	1	1	1	3	1
23. สมาชิกในทีมมีการติดต่อสื่อสารที่ดีระหว่างกันภายในทีมงาน	1		1	3	1
24. สมาชิกในทีมมีการปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่นโดยไม่ยึดถือติดกับกฎระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงานมากเกินไป	0	1	1	2	0.66667
25. เมื่อมีการประชุมหารือเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายสมาชิกในทีมจะหาหนทางพบข้อยุติที่ดีร่วมกันได้เสมอ	0	1	1	3	1
26. เป้าหมายร่วมกันของทีมงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานอย่างปราศจากความขัดแย้ง	1	1	1	3	1
27. สมาชิกในทีมเข้าใจบทบาทของคนและของสมาชิกในทีมงานเป็นอย่างดี	1	1	1	3	1
การประเมินผลปฏิบัติงาน					
28. การประเมินผลงาน เป็นไปอย่างเป็นธรรม โดยพิจารณาตามผลงานเป็นหลัก	1	1	1	3	1
29. ท่านยอมรับวิธีประเมินผลงาน ที่ผ่านมามีเป็นธรรมเหมาะสมและครอบคลุมดีพอ	1	1	0	2	0.666667
30. ท่านยอมรับและแสดงความยินดีกับผู้ที่ได้รับการประเมินขั้นพิเศษ	1	1	1	3	1
31. การประเมินผลงานเน้นการสร้างเสริมทักษะความรู้และความสามารถมากกว่าการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานที่กำหนด	1	1	1	3	1

32. มีการนำปัญหาต่างๆมาแจกแจง อภิปรายเมื่อไม่ สามารถบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1
33. การประเมินผลงานจะเน้นผลงานของทั้ง ทีมงานมากกว่ารายบุคคล	1	1	1	3	1
34. มีบุคคลหลายฝ่ายเกี่ยวข้องในการประเมินผล การปฏิบัติงานของท่าน	1	1	1	3	1

$$\begin{aligned} \text{ค่า IOC รวม} &= \frac{32.666667}{34} \\ &= 0.9608 \end{aligned}$$

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายเชาว์ เกษมกุล
วัน เดือน ปี เกิด	14 พฤษภาคม 2516
สถานที่เกิด	อำเภอสีหิงพระ จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	วศบ. วิศวกรรมอุตสาหการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง
สถานที่ทำงาน	บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพจำกัด มหาชน
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ควบคุมการเดินรถ