

การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน
กรุงเทพมหานครTeamwork Influences the Work Performance of Personnel at
BangKhen District Office, Bangkok.

นายภุชภพ พรพรรณนนท์, ผศ.ดร.อรัญ ชั่วเจริญ

Kitphop Pornpatcharanon, Orathai Chuacharoen

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรสำนักงานเขตบางเขนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ บุคลากรในสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 229 คน สถิติที่ใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน One Way ANOVA (F-test) และ Multiple Regression Analysis

ผลจากการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.15) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 51.09) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 44.98) อยู่สังกัดฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ (ร้อยละ 21.40) มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 47.16) และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานเขต 1-5 ปี (ร้อยละ 29.26) การทำงานเป็นทีมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 0.5796$) ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในระดับมาก ด้านเวลาการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.8790$) 2) บุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สังกัดฝ่าย ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) การทำงานเป็นทีม ด้านความร่วมมือ และด้านการประสานงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงาน ได้ร้อยละ 20.00

คำสำคัญ : การทำงานเป็นทีม, ประสิทธิภาพการทำงาน, บุคลากร สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

This research aimed to: 1) examine personal factors, teamwork, and work performance of personnel at Bang Khen District Office, Bangkok; 2) compare the work performance of personnel at Bang Khen District Office based on personal factors; and 3) study the impact of teamwork on the work performance of personnel at Bang Khen District Office, Bangkok. The sample consisted of 229 personnel at Bang Khen District Office, and data were collected using a questionnaire. Statistical methods used included percentage, mean, standard deviation, One-Way ANOVA (F-test), and Multiple Regression Analysis.

The findings revealed that 1) Regarding personal factors, the majority of the respondents were female (54.15%), single (51.09%), with an average monthly income between 10,001–20,000 THB (44.98%). Most worked in the Cleaning and Public Parks Division (21.40%), held a bachelor's degree (47.16%), and had 1–5 years of work experience at the district office (29.26%). Teamwork was rated at a high level overall, with the communication aspect scoring the highest ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 0.5796$). Overall work performance was also rated at a high level, with the timeliness of task performance scoring the highest ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.8790$). 2) Personnel with differing monthly incomes, divisions, and education levels demonstrated statistically significant differences in overall work performance at the 0.05 level. 3) Teamwork, particularly in the aspects of collaboration and coordination, had a statistically significant positive impact on the overall work performance of personnel at Bang Khen District Office at the 0.05 level. These variables could predict 20.00% of work performance.

Keywords: Teamwork, Work Performance, Personnel, Bang Khen District Office, Bangkok

บทนำ

การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญอย่างยิ่งในทุกองค์กร โดยเฉพาะในองค์กรภาครัฐที่มีการดำเนินงานหลากหลายและต้องประสานงานกันในหลายฝ่าย การทำงานเป็นทีมช่วยให้สามารถใช้ประโยชน์จากทักษะและความรู้ของสมาชิกในทีมได้อย่างเต็มที่ ทั้งยังช่วยให้การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาสามารถทำได้รวดเร็วและ

มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรทำงานด้วยความเต็มใจและเกิดความร่วมมือในระยะยาว

ในสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการประชาชนในหลากหลายด้าน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานในแต่ละวันเป็นไปอย่างราบรื่น การประสานงานระหว่างบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานเขตมีความสำคัญในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ บางครั้งการจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพอาจต้องการการสนับสนุนจากหลายฝ่าย เช่น งานด้านการบริการสาธารณสุข การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หรือการจัดการทรัพยากรต่างๆ ซึ่งต้องการการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

การทำงานเป็นทีมที่ดีไม่เพียงแต่ช่วยให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและส่งเสริมให้บุคลากรภายในทีมรู้สึกว่ามีคุณค่าในองค์กร ช่วยลดอัตราการลาออกของบุคลากร และเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ นอกจากนี้ยังเป็นการเสริมสร้างทักษะการสื่อสารและการประสานงานที่ดีระหว่างบุคลากรในสำนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น การศึกษาผลกระทบของการทำงานเป็นทีมที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน จึงมีความสำคัญในการช่วยพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและทำให้สำนักงานเขตบางเขนสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ของ Romig (1996) เกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลัก ดังนี้

1. การสื่อสาร (Communication) การแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์
2. ความร่วมมือ (Cooperation) การช่วยเหลือและสนับสนุนกันในทีมเพื่อบรรลุเป้าหมาย
3. การประสานงาน (Coordination) การประสานงานที่ดีทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
4. ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Breakthrough) ความสามารถในการคิดใหม่และนำเสนอแนวทางที่แตกต่างเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน
5. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) การพัฒนากระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ของ Peterson & Plowman (1953) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานได้แยกองค์ประกอบสำคัญออกเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่

1. คุณภาพของงาน คือ การให้บริการที่มีมาตรฐานสูงและเป็นมืออาชีพ
2. ปริมาณงาน คือ การจัดการปริมาณงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว
3. เวลา คือ การใช้เวลาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ค่าใช้จ่าย คือ การควบคุมค่าใช้จ่ายและทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพโดยไม่กระทบต่อคุณภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

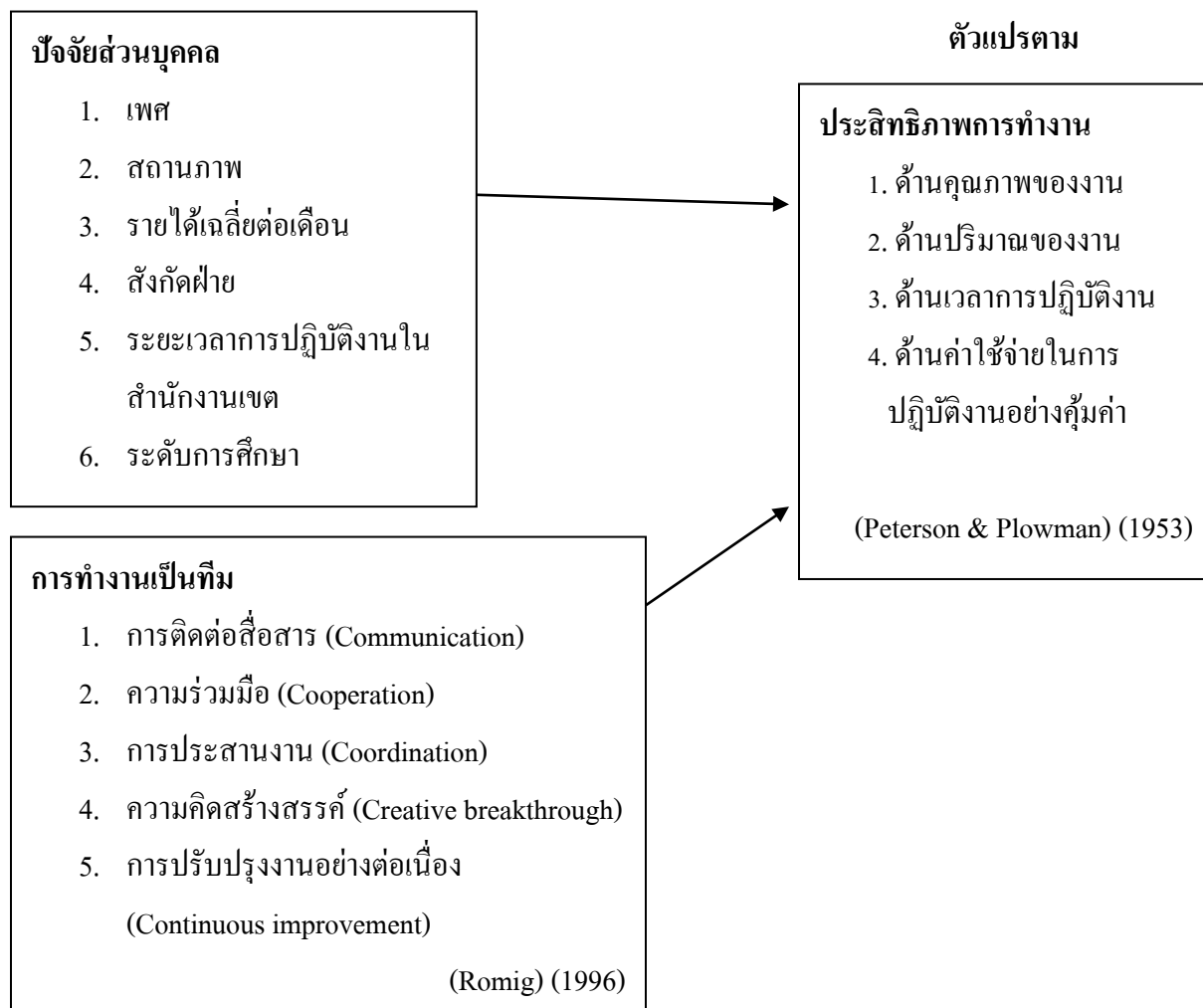
ธนารีย์ อูบยโส (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านการเงินเอกชน พบว่าการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญสูง โดยเฉพาะการสื่อสารและการตัดสินใจร่วมกัน ประสิทธิภาพการทำงานสูงในด้านเวลา คุณภาพงาน ค่าใช้จ่าย และปริมาณ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ การศึกษา และอายุการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานใน 3 ด้านสำคัญ ได้แก่ การกำหนดภารกิจและเป้าหมาย การสื่อสาร และการตัดสินใจร่วมกัน

อารีรัตน์ พึ่งเนตร (2565) ศึกษาผลกระทบของการทำงานเป็นทีมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าระดับการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก การทำงานเป็นทีมในด้านการสื่อสารเปิดเผย, การมีเป้าหมายเดียวกัน, ความไว้วางใจ, และการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ณพัฐอร เสงสมบุญ (2565) ศึกษาผลกระทบของการทำงานเป็นทีมต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของสถานศึกษา พบว่าการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการประสานงานมีค่ามากที่สุด ประสิทธิภาพการบริหารงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริหารงานบุคคลมีค่ามากที่สุด การทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การทำงานเป็นทีมสามารถทำนายประสิทธิภาพการบริหารงานได้ร้อยละ 69.10

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษามาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขนกรุงเทพมหานคร
2. นำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารของสำนักงานเขตบางเขน กำหนดนโยบายและแนวทางการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมในสำนักงานเขตบางเขน
3. นำผลการศึกษามาใช้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจหรือนักวิจัย ได้ทราบถึงการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขนกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสำนักงานเขตบางเขนกรุงเทพมหานคร (เฉพาะข้าราชการและลูกจ้างประจำ) โดยทำใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie&Morgan) จากการแทนค่าในสูตรจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 229 คน โดยผู้วิจัยจะใช้การสุ่มตัวอย่างประชากรแบบสะดวก (Convenience Sampling) ที่ระดับความน่าจะเป็นที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 และได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 229 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล โดยวิธี

1. ศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนด คำนวณ ตัวแปร และสร้างแบบสอบถาม
2. ร่างแบบสอบถามในแต่ละด้าน ให้ครอบคลุมคำถามตัวแปรทุกตัว
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา ผลจากการพิจารณาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตามเกณฑ์ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไปโดยจากผลประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่าในแต่ละข้อคำถาม มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1 และผลรวมทั้งหมดของข้อคำถามได้เท่ากับ 0.99 ซึ่งหมายความว่า ข้อคำถามมีความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ Cronbach (1984) ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.86 ซึ่งค่าที่ได้มากกว่า 0.7 ถือว่าแบบสอบถามอยู่ในระดับน่าเชื่อถือ
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการทดสอบเครื่องมือแล้วนำมาจัดพิมพ์เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่ม จะนำเสนอในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านประสิทธิภาพการทำงาน จะนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ One-Way ANOVA (F-test) ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1 และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least-Significant Different (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	F	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	1.60	0.20	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ	2.24	0.11	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	6.88*	0.00	แตกต่าง
สังกัดฝ่าย	5.53*	0.00	แตกต่าง
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานเขต	1.23	0.30	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	7.86*	0.00	แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สังกัดฝ่ายและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรทำนาย	B	Std. Error	β	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.539	0.520		1.037	0.30
1. การติดต่อสื่อสาร (X_1)	-0.041	0.081	-0.033	-0.499	0.62
2. ความร่วมมือ (X_2)	0.432	0.107	0.287	4.035*	0.00

ตัวแปรทำนาย	B	Std. Error	β	t	Sig.
3. การประสานงาน (X_3)	0.261	0.078	0.214	3.327*	0.00
4. ความคิดสร้างสรรค์ (X_4)	-0.017	0.117	-0.011	-0.142	0.89
5. การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (X_5)	0.169	0.128	0.107	1.322	0.19
$R = 0.47$, $R^2 = 0.22$, $\text{Adj } R^2 = 0.20$, $F = 12.35^*$, $\text{Sig.} = 0.00$					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการวิจัย สมมติฐานที่ 2 พบว่า การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ใน 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความร่วมมือ ด้านการประสานงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.47 และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 20

จากสมการความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงาน สามารถวิเคราะห์ได้ว่า การทำงานเป็นทีม ด้านความร่วมมือ (X_2) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการประสานงาน (X_3) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยด้านการติดต่อสื่อสาร (X_1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ (X_4) และด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (X_5) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัยตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และสถานภาพที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิงครัต จันทรวงศ์ (2565) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา โดยอธิบายว่า เพศ และสถานภาพ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาคิต ศรีขาว (2551) ที่ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมิสกิน (ไทยแลนด์) ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐปภัคป์ ยุทธารักษ์ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานระบบผลิตกระแสไฟฟ้า

จากผลงานแสงอาทิตย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยอธิบายว่า เพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความสามารถในการทำงานเท่าเทียมกัน และมีความพร้อมในการทำงานในระดับเดียวกันในลักษณะงานที่ปฏิบัติเหมือนกัน จึงทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่มีความรวดเร็ว และออกมามีความถูกต้องของงานและปฏิบัติงานได้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนารีย์ อุทัยโส (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านการเงินเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท ผู้ให้บริการด้านการเงินเอกชน และ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ได้อธิบายว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวม โดยพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมสูงกว่าพนักงานที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผลมาจากพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและเป็นพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และสามารถเรียนรู้งานได้ไวจึงทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานเขต ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาณารัตน์ จันทร์สง่า (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุดได้แก่ ด้านความร่วมมือ (Cooperation) รองลงมาคือด้านการประสานงาน (Coordination) ตามลำดับ ส่วนการทำงานเป็นทีมด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Breakthrough) และด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน

กรุงเทพมหานคร สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางเขน ให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันและการประสานงาน โดยมักจะเน้นความร่วมมือเป็นหลัก ในการขับเคลื่อนงานให้สำเร็จเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงานเขตบางเขนได้ แต่ในขณะเดียวกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร ความคิดสร้างสรรค์ และด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ยังไม่ได้รับการส่งเสริมเต็มที่ ซึ่งอาจจะเกิดจากการทำงานที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือการทำงานตามงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าการเสนอไอเดียใหม่ๆ ในการทำงาน และการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟาอิช ดาราแม (2565) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการทำงานเป็นทีมเพื่อสนับสนุนคณะทำงานเฉพาะกิจในการดำเนินการปรับพิภคอุตสาหกรรม” ได้อธิบายว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความร่วมมือ และการประสานงาน ซึ่งช่วยให้ทีมสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความคิดสร้างสรรค์น้อยที่สุด และยังสอดคล้องกับ อธิกุล กลุณรัตน์ (2566) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการบริหารทั่วไปในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม” ได้อธิบายว่าผู้บริหารและครูผู้สอนให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีมอย่างมากโดยการทำงานในโรงเรียนส่วนใหญ่ต้องอาศัยความร่วมมือกันในหลายส่วน เพื่อบรรลุผลตามมาตรฐานคุณภาพและเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยมีบทบาทหลักในการประสานส่งเสริมสนับสนุนและการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการการศึกษาทุกรูปแบบ จึงต้องอาศัยการทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีมเพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยสำนักงานเขตบางเขน สามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ โดยการปรับปรุงแนวทางการทำงานร่วมกัน การพัฒนากระบวนการสื่อสารภายในองค์กร การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคลากรผ่านกิจกรรมหรืออบรมที่เกี่ยวกับทักษะการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของบุคลากร และนำไปสู่การให้บริการที่ดีขึ้นแก่ประชาชนในพื้นที่เขตบางเขน

1. ด้านความร่วมมือ (Cooperation) การทำงานเป็นทีมด้านความร่วมมือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมมากที่สุด องค์กรจึงต้องเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคลากรทุกระดับ องค์กรควรจัดให้มีการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน จะช่วยเพิ่มศักยภาพการทำงานเป็นทีม และมุ่งมั่นสร้างความสำเร็จร่วมกันในระยะยาว

2. ด้านการประสานงาน (Coordination) การทำงานเป็นทีมด้านการประสานงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมน้อยที่สุด อาจเกิดจากกระบวนการประสานงานที่ขาดความชัดเจน การสื่อสารที่ไม่ต่อเนื่อง หรือขาดเครื่องมือและเทคโนโลยีสนับสนุนที่เหมาะสม องค์กรจึงควรพัฒนาโดยการปรับปรุงขั้นตอนการประสานงานให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน รวมถึงใช้ระบบเทคโนโลยี เพื่อช่วยในการติดตามความคืบหน้าและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างทีม นอกจากนี้ ควรจัดอบรมบุคลากร ด้านทักษะการสื่อสารและการบริหารเวลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงาน และส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมในสำนักงานเขตอื่นๆ เพื่อให้เข้าใจความแตกต่างในบริบทการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ควรออกแบบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับการสื่อสารในทีม การจัดการความขัดแย้ง และบทบาทของผู้นำ ผลการศึกษาเปรียบเทียบจะช่วยสร้างแนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละสำนักงานเขตและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในภาพรวมได้ดียิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านบุคลิกภาพ ทักษะต่อการทำงานเป็นทีม เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ อาจส่งผลต่อการมีส่วนร่วมและประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน การศึกษานี้จะช่วยระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยสร้างแนวทางในการพัฒนาทักษะส่วนบุคคลและการทำงานร่วมกันที่ตอบโจทย์ความต้องการของบุคลากรได้ดียิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมด้านความร่วมมือ เนื่องจากผลวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านความร่วมมือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมมากที่สุด ผู้วิจัยจึงควรศึกษาเพิ่มเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมด้านความร่วมมือ เช่น ลักษณะของการสื่อสารภายในทีม การสร้างความไว้วางใจระหว่างสมาชิก เพื่อระบุว่าปัจจัยใดมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงาน และควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความร่วมมือกับ คุณภาพงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้วย เพื่อที่จะสามารถนำมาปรับใช้กับสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- ชาคริต ศรีขาว. (2551). ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทมีสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- ชนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก การจัดการทั่วไป คณะ บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พระมหาคณาธิป จันทรสง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ณัฐปคัลป์ ยุทธารักษ์ (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานระบบผลิตกระแสไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ธนารีย์ อุทัยโส (2564). การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ ให้บริการด้านการเงินเอกชน.[สารนิพนธ์สาขาวิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณพัชร อังสมบุญ. (2565). การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราช ภัฏราชชนครินทร์).
- ฟาอิช ดาราแม (2565). การพัฒนาการทำงานเป็นทีมเพื่อสนับสนุนคณะทำงานเฉพาะกิจในการดำเนินการปรับ พิกัดอัตราบุคลากร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารีรัตน์ พึ่งเนตร (2565). การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกร ไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. [สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- อธิกุล กุลนรัตน (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการบริหารทั่วไป ของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- อิงครัต จันทรวงศ์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.).

Ill:Irwin.

Krejcie, R. & Morgan, D. (1970). "Determining sample sizes for research activities." *Educational and Psychological Measurement* 30: 607-610.

Romig, D.A. (1996). *Breakthrough teamwork: Outstanding result using structured teamwork*.
Chicago, IL: Irwin.

Trent, S. A. (2007). *Team cognition in intelligence analysis training* (Doctoral dissertation, The Ohio State University). The Ohio State University.

Manzoor, S. R. (2017). Effectiveness of teamwork in the workplace. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 32(3), 267–286.

Sharma, V. (2019). The impact of teamwork on work performance of employees: A study with reference to Meerut region. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 6(7), 304-308.