

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2

ภาคเหนือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

Factors Affecting Team Work Effectiveness of Employees of SME Business Network 2

North, Kasikornbank Public Company Limited

ธนันพร ประกอบทอง*และอรพิน สันติศิริกุล**

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ภาคเหนือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเชิงเส้น (Linear Regression)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-38 ปีสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท มีประสบการณ์ในการทำงาน 4-6 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ธุรกิจ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.613) ปัจจัยด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ (ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.636) ปัจจัยด้านการออกแบบ (ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.609) และปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.624)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยองค์ประกอบของทีมในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการออกแบบ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับแรกต่อปัจจัยย่อยในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยย่อยสมาชิกแต่ละคนในทีมเข้าใจเป้าหมายของทีมงานถูกต้องตรงกัน ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ได้แก่ ปัจจัยย่อยสมาชิกในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการประสานงานที่ดี ด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปัจจัยย่อยผู้นำทีมมีความสามารถในการสั่งและมอบหมายงาน และด้านการออกแบบ ได้แก่ ปัจจัยย่อยสมาชิกในทีมได้ใช้ทักษะความสามารถได้อย่างเต็มที่กับงานที่ทำ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ด้านความพึงพอใจของสมาชิก ด้านผลงานตามเป้าหมายและด้านการพัฒนาการของกระบวนการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับแรกต่อปัจจัยย่อยในด้านต่าง ๆ ดังนี้ด้านความพึงพอใจของสมาชิก ได้แก่ ความสำเร็จของทีมมีผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของสมาชิก ด้านผลงานตามเป้าหมายได้แก่

*นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ทีมงานสามารถทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และด้านการพัฒนาการของกระบวนการ ได้แก่ ทีมงานมีการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดหรือปัญหาที่พบเจอมาใช้เป็นบทเรียนในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to investigate the factors affecting team work effectiveness of employees of SME Business Network 2 North, Kasikornbank Public Company Limited. Data were analyzed using descriptive statistics—frequency, percentage, mean, and tested relationship between variables using linear regression analysis.

The findings indicated that most of the respondents were female aged between 31–38 years, a Master's Degree holder with working experience of 4–6 years, an average monthly income of 20,001 – 30,000 baht, and working as a business officer.

The test results showed that the team component factors were correlated with the team work effectiveness at a significance level of 0.05, which consisted of the environmental factor (correlation value was 0.613), element and characteristic factor (correlation value was 0.636), design factor (correlation value was 0.609), and process factor (correlation value was 0.624).

The respondents rated the factors of the team as a whole at a high level. The order of the mean value of the factors were work process, element and characteristic, environmental, and design factors. The respondents gave priority to the sub-factors in the following areas. For work process factor, each team member understood the team's goals accurately. For element and characteristic factor, all team members listened to each other's opinions, and coordinated well at work. For environmental factor, team leader had the ability to give command and assign tasks. For design factor, team member used their skills fully with their work.

In addition, the respondents rated the overall team work effectiveness at a high level. They valued the team work efficiency ranging from the mean value of members' satisfaction, objectivity, and process development. The respondents prioritized the sub-factors in various aspects. For members' satisfaction, the success of the team affected the progress of the work of the members. For objectivity, the team can work to achieve their objectives. For process development, the team learned from previous mistakes or problems and used them as a lesson for continuous work improvement.

บทนำ

ปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจมี 4 ประเภทหรือที่เรียกว่า 4M ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) ทรัพยากร (Material) การจัดการ (Management) ทุกปัจจัยนั้นล้วนมีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร โดยเฉพาะ “คน” ถือเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จได้โดยเฉพาะในยุคที่มีการแข่งขันที่รุนแรงทำให้องค์กรต่างๆหันมาให้ความสำคัญในการบริหารคนมากขึ้น เพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง แต่การทำงานในองค์กรนั้น ไม่สามารถทำสำเร็จได้ด้วยบุคคลคนเดียว การทำงานจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนในองค์กร หรือเรียกอีกอย่างว่า การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญและได้เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในทุกองค์กร โดยเฉพาะในโลกยุคข่าวสารปัจจุบัน เป็นการยากที่คนคนเดียวจะมีความรู้และประสบการณ์ดีในทุกๆเรื่อง ดังนั้นการจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างมีคุณภาพนั้นโดยมากแล้วต้องเป็นผลมาจากการทำงานร่วมกันเป็นทีม (อำนาจ แสงสว่าง, 2536: ออนไลน์) การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีการพัฒนาคนในองค์กรให้มีคุณภาพและจิตสำนึกในการเพิ่มผลผลิตการทำงาน ยิ่งสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วเท่าไร องค์กรยิ่งได้เปรียบและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้มากยิ่งขึ้น (ศิณีย์ สังข์ศรี, 2545: ออนไลน์)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินระดับประเทศ มีการให้บริการลูกค้าผ่านกลุ่มผลิตภัณฑ์ต่างๆเช่น กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้า SME ฯลฯ ซึ่งในแต่ละกลุ่มผลิตภัณฑ์นั้น จะมีการจัดตั้งทีมงานขึ้นมาเพื่อดูแลและให้บริการ สำหรับกลุ่มธุรกิจ SME ภาคเหนือ ปัจจุบันมีทีมงานดูแลทั้งหมด 18 ทีม เมื่อพิจารณาถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า ในปี 2558 ไตรมาส 1และไตรมาส 2 มีผลการดำเนินงานรวมลดลงประมาณ 10% จากปี 2557 (บมจ.ธนาคารกสิกรไทย, รายงานข้อมูลการจัดเก็บวงเงินและการตั้งวงเงิน, 2558: แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์) ซึ่งผลการดำเนินงานดังกล่าวไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นหากไม่มีการวางแผนเพื่อแก้ปัญหา อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและสูญเสียโอกาสให้กับคู่แข่งได้

ผู้ศึกษาต้องการศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ภาคเหนือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้มาใช้เป็นแนวทางในพัฒนาทีมงานขององค์กรต่อไป

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเรื่องการทำงานเป็นทีม ใช้แนวคิดของ Robbins (อ้างถึงใน รณกร สุวรรณกลาง 2557: 31-34) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่จะต้องประกอบไปด้วย ปัจจัย 4 ด้าน ดังนี้

1. ทรัพยากรและอิทธิพลทางด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทที่ส่งผลให้ทีมมีประสิทธิภาพ

1.1 ทรัพยากรเพียงพอ ได้แก่ ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี บุคลากร รวมถึงการสนับสนุนต่าง ๆ จากฝ่ายบริหารงาน จึงจะช่วยให้ทีมสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

1.2 ภาวะผู้นำและโครงสร้าง มีการใช้ภาวะผู้นำอย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป รวมถึงโครงสร้างการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน ยืดหยุ่น ปรับตัวได้ สนับสนุนการทำงานเป็นทีม

1.3 บรรยากาศแห่งความเชื่อถือไว้วางใจ สมาชิกในทีมจะต้องมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพราะความเชื่อถือไว้วางใจกันนั้น จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจและรับผิดชอบต่อเป้าหมายร่วมกัน

1.4 การประเมินผลงานและระบบให้รางวัล เน้นการประเมินผลงานและระบบการให้รางวัล โดยสะท้อนผลงานในลักษณะที่งานมากกว่าผลงานรายบุคคล

2. องค์ประกอบและคุณลักษณะ

2.1 ความสามารถของสมาชิก ประกอบด้วย ทักษะความชำนาญด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านเทคนิค ด้านการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ด้านการประสานงานและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2.2 บุคลิกภาพ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบหัวนียว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

2.3 การจัดสรรบทบาท เนื่องจากเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบ หน้าที่ต่างๆในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งในทีมได้

2.4 ความหลากหลาย ความคิดหลากหลายจะทำให้ทีมมีความสามารถและข้อมูลที่หลากหลาย นำไปสู่ประสิทธิผลของทีม แต่ในขณะเดียวกัน อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ ดังนั้น ความหลากหลายควรมีเพื่อกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ แต่ไม่ถึงก่อให้เกิดความแตกแยก

2.5 ขนาดของทีม จำนวนสมาชิกในทีมมีผลต่อการทำงานเป็นทีม ทีมที่มีสมาชิกจำนวนมาก จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี แต่ขาดความรวดเร็วเมื่อเทียบกับทีมขนาดเล็ก ทีมขนาดเล็กจะมีประสิทธิผลสูงกว่า สื่อสารกันง่าย เหนียวแน่น มีความผูกพันต่อกัน ดังนั้น จึงต้องมีการจัดสรรขนาดของทีมให้เหมาะสมกับงาน

2.6 ความยืดหยุ่น สมาชิกในทีมต้องสามารถยืดหยุ่นปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ และในบางครั้ง ถ้ามีความจำเป็นต้องสามารถช่วยเหลือปฏิบัติงานแทนสมาชิกคนอื่นได้

2.7 ความชอบของสมาชิก ความเต็มใจในการทำงานก็มีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงาน เนื่องจากมีผลต่อขวัญและกำลังใจ

3. การออกแบบงาน การออกแบบงานมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม เนื่องจากจะสามารถจูงใจให้สมาชิกในทีมได้ใช้ความพยายามในการทำงาน การออกแบบงานจึงมีความสำคัญ เช่น การเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ใช้ทักษะความรู้ ความสามารถต่าง ๆ การให้อิสระ เสรีภาพในการทำงาน เป็นต้น

4. ด้านกระบวนการ

4.1 วัตถุประสงค์ร่วมกัน เป็นการช่วยกำหนดทิศทางในการทำงาน โดยวัตถุประสงค์ที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกภายในทีมก็จะเป็นเหมือนข้อผูกพันสมาชิกไว้ด้วยกัน สร้างพลัง เกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน

4.2 เป้าหมายเฉพาะชัดเจน ทีมงานที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถแปลวัตถุประสงค์ร่วมไปเป็นเป้าหมายเฉพาะที่เป็นเชิงปฏิบัติและตรวจวัดได้จริง

4.3 ความสามารถของทีม หมายถึง ความเชื่อมั่นของทีมที่จะปฏิบัติงานได้สำเร็จ อาจเริ่มต้นจากงานเล็ก ๆ ก่อน เพราะความสำเร็จในเรื่องเล็กน้อยก็สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับงานที่ยิ่งใหญ่ได้

4.4 ระดับความขัดแย้ง ความขัดแย้งช่วยกระตุ้นให้เกิดการถกเถียง ทำให้การทำงานของทีมดีขึ้น แต่ต้องเป็นความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับงาน ไม่ใช่ในเชิงสัมพันธ์ภาพ

4.5 ความสูญเสียทางสังคม เป็นพฤติกรรมของคนในทีมที่ชอบเลี่ยงการทำงานร่วมกับผู้อื่น เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นต้องพยายามไม่ให้ความสูญเสียเปล่าเกิดขึ้น โดยอาจต้องมีการกำหนดความรับผิดชอบทั้งระดับบุคคล และระดับทีมงาน

แนวคิดเรื่องประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ใช้แนวคิดของ Hackman และ Shonk (อ้างถึงใน วรรณกรรม สุวรรณกลาง 2557: 48-49) ได้สรุปว่า การประเมินประสิทธิผลของทีมมาจาก 3 เกณฑ์ คือ

1. ผลงานตามเป้าหมาย
2. พัฒนาการของกระบวนการ
3. ความพึงพอใจของสมาชิก

วิธีการศึกษา

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ภาคเหนือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 129 ราย โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเชิงเส้น

ผลการศึกษา

1. จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.5 อายุ 31-38 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.3 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 56.6 ประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.7 เจ้าหน้าที่ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 43.4

2. ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) โดยเรียงลำดับปัจจัยย่อยจากมากไปน้อย ดังนี้ ผู้นำทีมมีความสามารถในการสั่งและมอบหมายงาน มีความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกันในการรับผิดชอบเป้าหมายของทีม สายการบังคับบัญชาไม่ซับซ้อน การรายงานผลปฏิบัติงานสามารถทำได้อย่างสะดวก การประเมินผลงานเป็นไปอย่างเป็นธรรมและส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม ทรัพยากรในการทำงานมีความเหมาะสม

3. ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยเรียงลำดับปัจจัยย่อยจากมากไปน้อย ดังนี้ สมาชิกในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการประสานงานที่ดี สมาชิกในทีมเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน สมาชิกภายในทีมสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ สมาชิกในทีมมีความสามารถและทักษะความรู้หลากหลายในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ดี

4. ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านการออกแบบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) โดยเรียงลำดับปัจจัยย่อยจากมากไปน้อย ดังนี้ สมาชิกในทีมได้ใช้ทักษะความสามารถได้อย่างเต็มที่กับงานที่ทำ งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของสมาชิกในทีม สมาชิกในทีมมีโอกาสในการทดลองงานรูปแบบใหม่ไม่จำเจ ทีมงานมีอิสระในการปฏิบัติงานของตัวเอง

5. ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยเรียงลำดับปัจจัยย่อยจากมากไปน้อย ดังนี้ สมาชิกแต่ละคนในทีมเข้าใจเป้าหมายของทีมงานถูกต้องตรงกัน ทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว

6. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีม ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ปัจจัยด้านการออกแบบ และปัจจัยด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

การอภิปรายผลการศึกษา

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากกับความเชื่อถือว่าว่างใจซึ่งกันและกันในการรับผิดชอบเป้าหมายของทีม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุธาสิณี อภาศิริกุล (2556) ที่ศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลที่ทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากในข้อสมาชิกในทีมมีความไว้วางใจต่อกัน

2. ปัจจัยด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับสมาชิกในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการประสานงานที่ดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากกับการเปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่น

3. ปัจจัยด้านการออกแบบ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากกับสมาชิกในทีมได้ใช้ทักษะความสามารถได้อย่างเต็มที่กับงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท ควอลิตี้ เฮ้าส์ จำกัด(มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากกับสมาชิกในทีมได้ใช้ทักษะความสามารถได้อย่างเต็มที่กับงานที่ทำ

4. ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากกับสมาชิกในทีมสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของผลการศึกษาของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท ควอลิตี้ เฮ้าส์ จำกัด

(มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากกับทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย

5. ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 และปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุธาสินี อภาศิริกุล (2556) ที่ศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า กระบวนการทำงานและการตัดสินใจความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงานและด้านกระบวนการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อม

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผู้นำที่มีความสามารถในการสั่งและมอบหมายงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมหรือการประชุมสื่อความระดับผู้จัดการ ในทุก ๆ ไตรมาสที่มีการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์แต่ละครั้ง รวมไปถึงในกรณีที่มีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไข หลักเกณฑ์ นโยบายต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้นำทีมสามารถเข้าใจได้อย่างถ่องแท้ และสามารถนำมาถ่ายทอดให้กับสมาชิกในทีมได้อย่างถูกต้อง เพื่อการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปในแนวทาง ทิศทางเดียวกัน ลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นส่งผลให้เกิดประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

2. ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านสมาชิกในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการประสานงานที่ดี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างเปิดเผย เมื่อเกิดปัญหาหรือความรู้สึกขัดแย้งระหว่างกัน โดยนำประเด็นหรือข้อขัดแย้งมาวิเคราะห์ พิจารณาร่วมกัน นอกจากนี้ควรมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ให้กับสมาชิก ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกมีโอกาสเปิดเผยความเป็นตัวเอง กระชับความสัมพันธ์ เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร ส่งผลให้เกิดความราบรื่นในการทำงาน

3. ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านการออกแบบงาน

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านสมาชิกในทีมได้ใช้ทักษะความสามารถได้อย่างเต็มที่กับงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรให้สมาชิกได้แสดงศักยภาพที่มีในตัวออกมา ด้วยการเสนองานที่ท้าทายหรือนอกขอบข่ายหน้าที่บ้าง เพราะจะเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงศักยภาพ อีกทั้งยังทำให้รู้สึกว่าการทำงานมีความท้าทายขึ้น ลดความเบื่อหน่าย ข้อสำคัญ คือ ต้องปล่อยให้แก้ปัญหาและปฏิบัติงานด้วยตัวเอง แต่หากเกิดความผิดพลาดผู้นำทีมก็สามารถให้คำปรึกษาหรือช่วยแนะนำวิธีการแก้ปัญหาได้ จะช่วยทำให้สมาชิกพัฒนาความรู้ได้เร็วยิ่งขึ้น

4. ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านกระบวนการ

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านสมาชิกแต่ละคนในทีมเข้าใจเป้าหมายของทีมงานถูกต้องตรงกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรกับสมาชิกทุกกลุ่ม โดยเน้นให้ผู้นำทีมเข้าใจในเป้าหมาย วัตถุประสงค์การทำงานอย่างถ่องแท้ สามารถนำมาถ่ายทอดให้สมาชิกเข้าใจได้ นอกจากนี้ควรเพิ่มการสื่อสารความผ่านทางช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน (ระบบ Lotus Note) เพิ่มเติม เพื่อลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เป็นการทำความเข้าใจให้ตรงกันและเป็นไปได้ในรูปแบบเดียวกัน

บรรณานุกรม

- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ดอกลีดีเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- บมจ.ธนาคารกสิกรไทย. (2558). รายงานข้อมูลการจัดเก็บวงเงินและการตั้งวงเงิน. [แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์]. กรุงเทพฯ: บมจ.ธนาคารกสิกรไทย.
- รณกร สุวรรณกลาง. (2557). การพัฒนาโมเดลที่มีประสิทธิผลจากองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์).
- ดิณีย์ สังข์รัมย์. (2545). การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.uptraining.co.th/index.php/knowledge-2/323-effective-team-building.html>
- สุธาสิณี อาภาศิริกุล. (2556). ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร. (บทความวิจัย บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงาน ปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. (การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- อำนาจ แสงสว่าง. (2536). การทำงานเป็นทีมคืออย่างไร. ค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2558, จาก <http://www.stou.ac.th/Thai/Offices/Oes/Guide/career/careerII/paper2.html>