

FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF TEAMWORK: A CASE STUDY NIPPON SUPER PRECISION CO., LTD (NSP)

Rugee Subsakul^{1*}

¹Nippon Super Precision Co., Ltd., Bangpa-in Industrial Estate,
Phra Nakhon Si Ayutthaya, 13160, Thailand

ABSTRACT

The purposes of this research are to study the factors effecting to team working in NSP. The sampling groups were selected by quota sampling method and using computer software to do the basic statistical analysis, T-test, One-way ANOVA, and multiple regressions. The findings are indicated as: The operators in NSP who have different in gender, education and working position which process different efficiency in team working. The operators in NSP who have different in working period, working position and working section process different satisfactions in team working. The factors which are working skill, leadership and team working have some effect to the efficiency of team working in NSP. The factors which are organization structure, suitable persuasive systems and leadership have some effect to the employee's satisfactions of team working in NSP.

Keywords: Team working, efficiency

*Corresponding author : E-mail address : fhasai_r@hotmail.com

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของ บริษัทนิปอน ซูเปอร์ ฟรีช จำกัด

รุจี ทรัพย์สกุล¹

¹บริษัทนิปอน ซูเปอร์ ฟรีช จำกัด นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน,
พระนครศรีอยุธยา 13160, ประเทศไทย

บทคัดย่อ

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานในบริษัทนิปอน ซูเปอร์ ฟรีช จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของข้อมูล และใช้สถิติเชิงอ้างอิงวิเคราะห์หาค่า T-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอย (MRA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน พนักงานที่มี ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน และหน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ ด้านการใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม และปัจจัยด้านทีมงานมีคุณภาพ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ระบบการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม และด้านการใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีมของบริษัทนิปอน ซูเปอร์ ฟรีช จำกัด

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม, ประสิทธิภาพ

บทนำ

ในการศึกษาเกี่ยวกับองค์กร โดยทั่วไป จุดมุ่งหมายในการศึกษาก็เพื่อที่จะแสวงหาคำตอบว่า จะสามารถหาวิธีการเสริมสร้างประสิทธิภาพ ตลอดจนความอยู่รอดให้เกิดขึ้นกับองค์กรนั้น ๆ ได้อย่างไร ดังจะเห็นได้จากการบริหารงานขององค์กรในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน หรือธุรกิจใด ๆ ทั้งของภาครัฐ และเอกชนต่างก็มีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลงนโยบาย ลักษณะวิธีปฏิบัติงาน กระบวนการตัดสินใจ และพัฒนาบุคลากร ทั้งในด้านทักษะของงาน และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน เทคนิคการสร้างทีมงาน หรือการพัฒนาทีมงานให้แข็งแกร่ง จึงเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง เพราะเป็นเทคนิคการทำงาน ที่มุ่งเน้นให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน การทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เพราะลักษณะการทำงานในหน่วยงาน หรือองค์กรนั้นเป็นลักษณะของการทำงานร่วมกัน มีการทำงานเป็นทีม ไม่ใช่เป็นการทำงานโดยลำพัง คนเดียว องค์กรจึงพยายามแสวงหาทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อพัฒนา ทักษะและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้ สามารถทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เนื่องจากหัวใจ ของการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่สามารถ เกิดจากการทำงานโดยสมาชิกคนใดคนหนึ่งเพียงลำพัง (สุนันทา เลาหันทน์, 2549) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัย การทำงานร่วมกัน หรือการทำงานเป็นทีม หากมีทีมงาน ที่ดีย่อมจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน บรรลุผลสำเร็จ วิชัย โสสุวรรณจินดา (อ้างใน อัญชลี: 2541) ให้ความหมายของการของการทำงานเป็นทีมว่า การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้ บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ปฏิบัติงานต่างก็เกิดความพอใจในการทำงานนั้น การทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากทำให้วัตถุประสงค์รวมขององค์กร ประสบความสำเร็จสูงสุดโดยสมาชิกในทีมมีความพอใจ ในงานที่กระทำและมีความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน

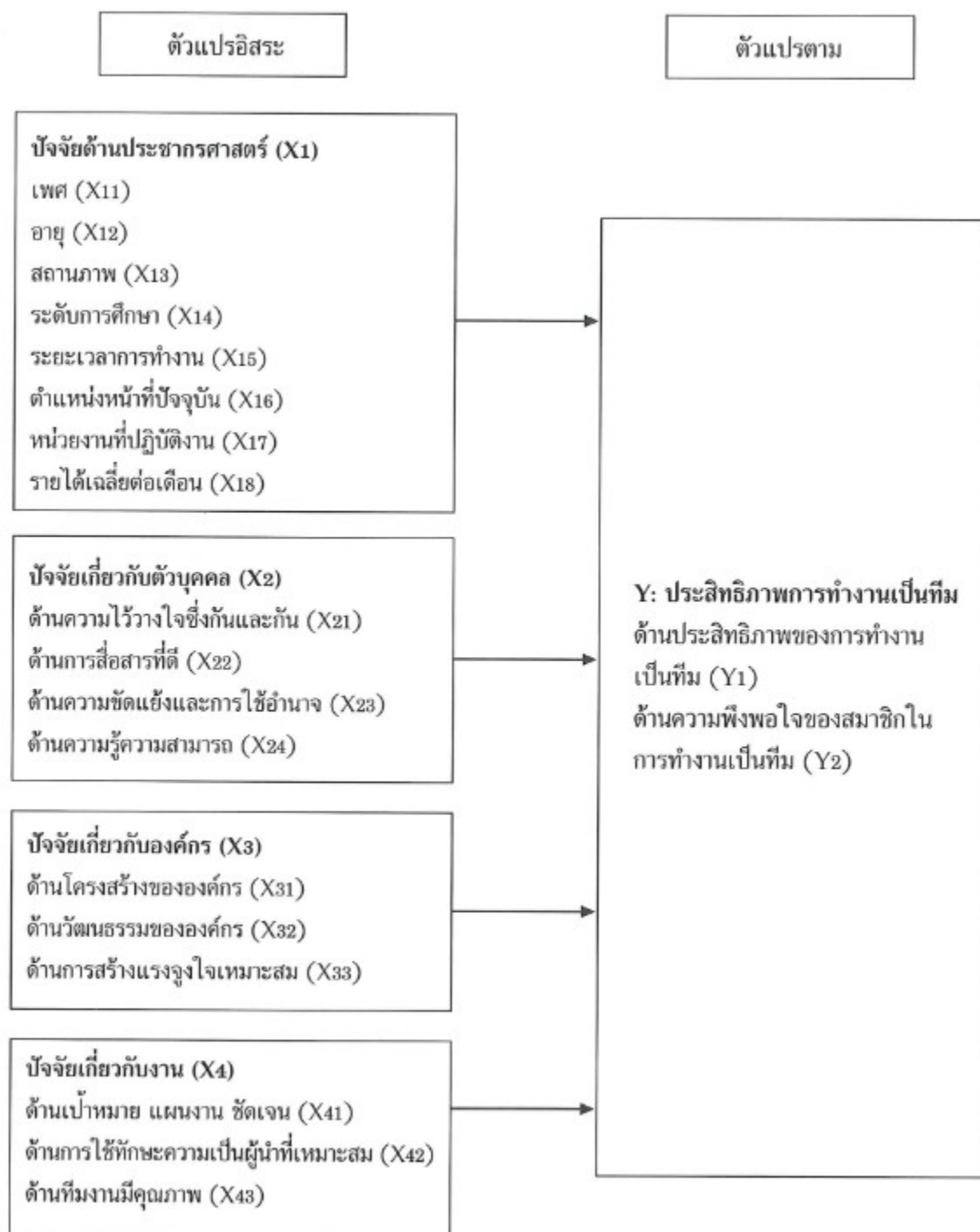
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในกรณีของบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟรีชชั่น จำกัด ได้นำรูปแบบ ของการทำงานเป็นทีมมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริหารงาน เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารและพนักงาน ทุกส่วนในองค์กรควรที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ลักษณะและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นเหตุจูงใจให้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมของบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟรีชชั่น จำกัด ซึ่งผลจากการศึกษาจะช่วยให้เกิด ความเข้าใจ รับรู้ บทบาท ปัญหาและความพึงพอใจ ในการทำงานเป็นทีม ข้อมูลที่ได้ยังสามารถใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงการทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะของประชากรศาสตร์ ลักษณะของการทำงานเป็นทีมจากปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับงาน และประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมของพนักงาน ในบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟรีชชั่น จำกัด ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยในประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้าน ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่ม ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยในประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีม ระหว่างกลุ่มประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล องค์กร และงานที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมด้านประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟรีชชั่น จำกัด
5. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล องค์กร และงานที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงาน เป็นทีม ของพนักงานบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟรีชชั่น จำกัด

กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของ บริษัท นิปปอน ซูเปอร์ ฟรียซ์ จำกัด นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานในการวิจัย

H1: มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมของบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ฟริชชั่น จำกัด ระหว่างกลุ่มของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ

H2: มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีมของบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ฟริชชั่น จำกัด ระหว่างกลุ่มของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ

H3: ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับงาน สามารถพยากรณ์ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ

H4: ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับงาน สามารถพยากรณ์ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีมทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

แนวคิดพื้นฐานเพื่อการสร้างทีมงาน (สุพานิ สฤกษ์วานิช, 2549, หน้า 288)

1. การนิยามบทบาท (Role definition) เป็นการทบทวนทำความเข้าใจ ตรวจสอบบทบาทของสมาชิก บทบาทที่คาดหวังของกลุ่มสมาชิก เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ไม่สับสนขัดแย้งกัน

2. เน้นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interpersonal process) โดยการพูดคุยกัน สื่อสารกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้จะได้แก้ไขความไม่เข้าใจกัน ความเข้าใจผิดกันให้หมดไป เพื่อสร้างความเข้าใจกัน ไว้วางใจกัน เปิดเผย และจริงจังต่อกัน มีความหวังดีต่อกัน

3. การกำหนดเป้าหมาย (Goal setting) ทีมงานจะต้องร่วมกันกำหนดเป้าหมายเพื่อจะได้มีทิศทางการทำงานที่ชัดเจน และเข้าใจตรงกัน ตลอดจนยอมรับในเป้าหมายนั้นซึ่งเป็นเป้าหมายเดียวกัน

4. การแก้ไขปัญหา (Problem solving) ทีมจะต้องช่วยกันคิด ช่วยกันแสวงหาทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับภารกิจและเป้าหมายของทีม และเหมาะสมกับลักษณะการทำงานของทีมงาน

5. ดำเนินกิจกรรมเพื่อการสร้างทีมงาน (Team building activities) ซึ่งกิจกรรมในการสร้างทีมงานที่นิยมใช้มากคือ การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop), จัดกิจกรรม Walk Rally, ใช้การสนทนา (Dialogue) ทีมงาน คือ กลุ่ม แต่เป็นกลุ่มของคนที่มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. สมาชิกมีการผูกพันต่อเป้าหมาย และภารกิจขององค์กรอย่างเต็มที่ มีจิตวิญญาณเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Team spirit) เกิดขึ้น

2. มีการเชื่อมโยงและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

3. สมาชิกมีความรับผิดชอบต่อกันและร่วมกัน (Mutual accountability)

4. สมาชิกมีการไว้วางใจกัน และมีวัฒนธรรมเป็นแบบร่วมมือกัน เน้นความเป็นทีม ร่วมกันทำงานอย่างแท้จริง (Collaborate)

5. สมาชิกมีส่วนในการเป็นผู้นำกลุ่ม (ในแต่ละส่วนของงานของตน) หรือมีการนำทีมในลักษณะร่วมกัน (Team leader) สมาชิกจึงมีความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น

6. ดังนั้นทีมงานจะบรรลุผลมากกว่าวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และมีผลงานรวมเป็นหนึ่งเดียว (Collective performance)

หลักการทำงานเป็นทีม

วัตถุประสงค์ของการทำงานเป็นทีม มนุญ วงศ์นารี (2538, หน้า 1) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการทำงาน

เป็นทีมไว้ 3 ประการดังนี้

1. เพื่อเป็นผลผลิตขององค์กรซึ่งผลผลิตต่าง ๆ นั้นจะแตกต่างกันไปบ้างตามวัตถุประสงค์และตามลักษณะขององค์กร

2. เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจในการทำงาน โดยให้สมาชิกมีความสุขในการทำงาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานให้มีความรู้สึกว่าการทำงานเพื่องาน ไม่ใช่เพื่อสิ่งอื่น ๆ

3. เพื่อให้องค์กรมีลักษณะในการปรับตัวสูง และมีกลไกในการปรับตัวดีขึ้น ไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกอันมีผลกระทบต่อองค์กรโดยตรงก็ตาม องค์กรก็ยังสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้

องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม

ในการจัดตั้งหน่วยงานหรือองค์กร เพื่อให้สมาชิกทำงานเป็นทีมควรพิจารณา องค์ประกอบต่าง ๆ ของการทำงานเป็นทีม ซึ่งมี 3 ด้านคือ (ศิริวรรณ โคมุติกานนท์, 2536, หน้า 16)

1. ด้านโครงสร้างการทำงาน

องค์ประกอบด้านโครงสร้างการทำงานจะต้องมีเป้าหมายที่ร่วมกันกำหนด มีความชัดเจนและทุกคนยอมรับ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนทำให้แต่ละคนเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งตนเอง และทราบความสัมพันธ์กับงานของผู้อื่นมีระบบการสื่อสารที่ดีและระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น

2. ด้านบุคลากร

องค์ประกอบด้านบุคลากรประกอบด้วย ประการแรก ผู้นำที่มีความสามารถในการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีความสามารถในการขจัดความขัดแย้ง มีเทคนิคการจูงใจสมาชิก มีความรอบรู้ในการวางแผน ปฏิบัติงานและการติดตามผลงานและมีความเข้าใจพฤติกรรมของสมาชิก ประการที่สอง สมาชิกที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความชำนาญงาน มีความร่วมมือและประสานงานกันเป็นอย่างดีและมีมนุษยสัมพันธ์

3. ด้านบรรยากาศ

องค์ประกอบด้านบรรยากาศประกอบด้วย

สิ่งอำนวยความสะดวกและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเป็นไปด้วยดี มีความไว้วางใจกัน

ลักษณะการทำงานของทีมงานที่ดี จะต้องมีความต้องการทำงานดังต่อไปนี้ (สุพานี สฤญวานิช, 2549, หน้า 284)

1. มีการกำหนดจุดมุ่งหมาย และนโยบายของทีมงานให้ชัดเจน ซึ่งสมาชิกทุกคนร่วมรับรู้อย่างทั่วถึง และเข้าใจตรงกันยอมรับกัน

2. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของทีมงานและสมาชิกให้ชัดเจน

3. ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารถึงกันอย่างกว้างขวางและทั่วถึง

4. ส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ คิดพัฒนาหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน

5. ส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์

6. สมาชิกแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจกัน หวังดีและจริงใจต่อกัน ต่อหัวหน้างาน และต่อองค์กร

7. ถ้ามีความขัดแย้ง จะมีการแก้ไขอย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงทุกฝ่าย และคำนึงถึงผลประโยชน์รวมขององค์การเป็นสำคัญ

ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม

อำนาจ วงษ์สมิง (อ้างถึงใน ดวงพร ปิ่นสุวรรณ, 2542, หน้า 31-32) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมจะเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพิ่มคุณภาพงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และสร้างความก้าวหน้าต่อองค์กร โดยแบ่งประโยชน์ที่ได้รับดังนี้

1. เพื่อให้สมาชิกในองค์กร

1.1 สมาชิกมีความเข้าใจดีขึ้นในบทบาทของตนในการทำงานเป็นทีม

1.2 สมาชิกมีความเข้าใจต่อกฎข้อบังคับของกลุ่ม วัตถุประสงค์ และบทบาทในการทำงาน

1.3 ส่งเสริมการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในกลุ่มเกี่ยวกับประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลกระทบ

ต่อประสิทธิภาพของกลุ่ม

2. เพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

2.1 สมาชิกร่วมกันค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อแก้ไขปัญหาการทำงาน

2.2 ส่งเสริมความสามารถในการใช้ความขัดแย้งไปในทางสร้างสรรค์มากกว่าทำลาย

2.3 การเพิ่มพูนความสามารถของทีมเพื่อการทำงานร่วมกันกับทีมต่าง ๆ ในองค์กร

2.4 เป็นการกระตุ้นให้สมาชิกมีการร่วมมือร่วมใจกันทำงานมากขึ้น ลดการแข่งขัน

3. เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรเมื่อสมาชิกในองค์กรมีความเข้าใจ ร่วมมือกันทำงานให้สำเร็จความสำเร็จจะส่งผลถึงความเจริญก้าวหน้าขององค์กรด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม

มุมมองเกี่ยวกับสร้างประสิทธิภาพ

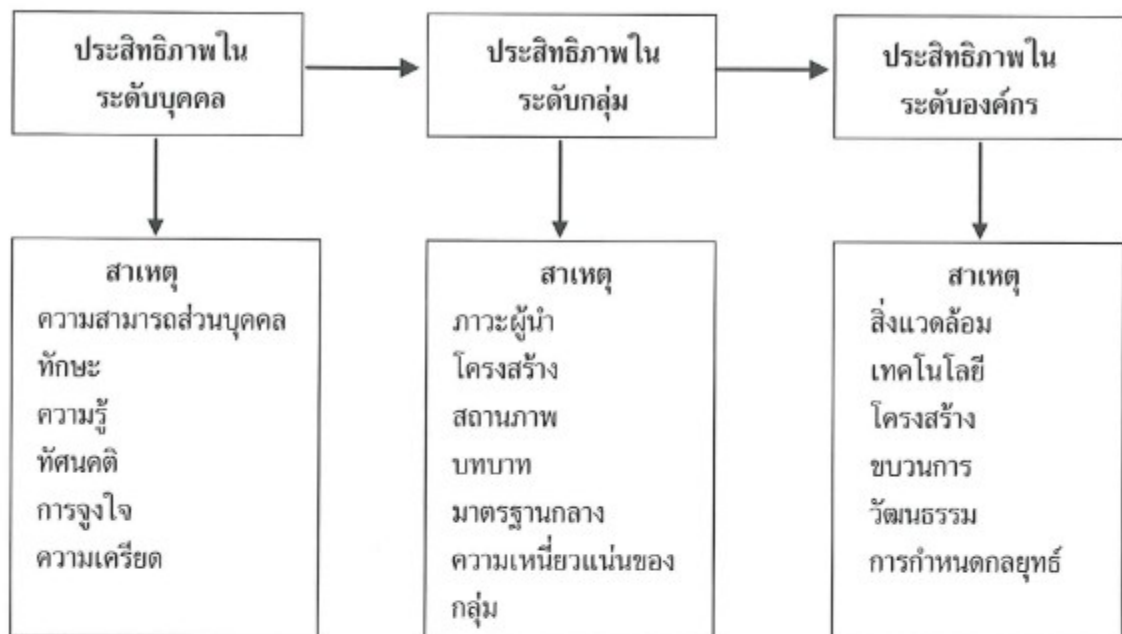
พัชนีธ์ ธารเสนา และคณะ (2546, หน้า 33) ได้อธิบายว่า เมื่อพูดถึงเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารจัดการนั้นผู้บริหารสามารถแบ่งการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็น 3 แบบ โดยจะเลือกพิจารณาประสิทธิภาพแบบใดแบบหนึ่งหรือพิจารณาร่วมกันทั้ง 3 แบบก็ได้

1. ประสิทธิภาพในระดับบุคคล เน้นถึงผลการทำงานของบุคคลหรือสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มว่าเป็นไปตามบทบาทหน้าที่และตำแหน่งที่กำหนดไว้หรือไม่ ผลการวัดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจของผู้บริหารในการปรับเปลี่ยนเงินเดือนตำแหน่งหน้าที่ และโบนัสของบุคลากรแต่ละคนในองค์กร

2. ประสิทธิภาพในระดับกลุ่มโดยทั่วไปในบุคลากรในองค์กรมักได้รับมอบหมายงานให้ทำเป็นกลุ่มซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานระดับบุคคลนั้นก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานระดับกลุ่มด้วย ในบางครั้งเราจะพบว่าการทำงานเป็นกลุ่มก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่าการนำเอาผลงานในการทำงานส่วนบุคคลมารวมกัน

3. ประสิทธิภาพในระดับองค์กร เนื่องจากผลงานขององค์กรเกิดขึ้นจากผลงานส่วนบุคคลในองค์กรและผลงานของกลุ่มบุคลากรในองค์กรดังนั้นจึงเป็นที่คาดหวังว่าประสิทธิภาพในระบบองค์กรย่อมต้องสูงกว่าประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นในระดับบุคคลและประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นในระดับกลุ่มรวมกัน เนื่องจากหลักการของการสร้างองค์กรเกิดขึ้นก็เพื่อเป็นการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้ได้มากกว่าประสิทธิภาพจากการทำงานในระดับบุคคล

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในระดับต่าง ๆ



ภาพที่ 2 แสดงปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในระดับต่าง ๆ (พัชนี ธระเสนา และคณะ, 2546, หน้า 33)

แนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2549, หน้า 287)

1. การคัดเลือก (Selection) จะเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ คือ ต้องมีการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม มีความรู้ ความสามารถ มีบุคลิกภาพและมีทัศนคติต่าง ๆ ที่เหมาะสมที่จะทำงานเป็นทีมและมีทักษะที่ต้องการของงานนั้น ๆ เข้ามา

2. การฝึกอบรม (Training) จัดการฝึกอบรมเพื่อให้แนวคิดของการทำงานเป็นทีม และประโยชน์ที่จะได้รับจากทีมงานและจัดอบรมพัฒนาทักษะของการทำงานร่วมกัน เช่น การติดต่อสื่อสาร การแก้ไขปัญหา การเจรจาต่อรอง การประสานงาน การสอนงาน การแก้ไขความขัดแย้ง ตลอดจนเข้าใจถึงบทบาทของการทำงานร่วมกัน

3. การให้รางวัล (Reward) รางวัลต้องออกแบบมาเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานมิใช่ทำให้มีการแข่งขันกัน เช่น การเลื่อนตำแหน่งจะต้องพิจารณาจากผลงานของทีม

3.1 ค่าตอบแทน จะต้องเน้นการให้รางวัลเป็นกลุ่ม (Group reward) มิใช่ให้ตามผลงานของแต่ละหน่วยงาน

3.2 รูปแบบของการยกย่องชมเชยต่าง ๆ ก็ต้องเน้นกิจกรรมของทีม กิจกรรมต่าง ๆ ควร ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือการทำงานเป็นทีม

4. ผู้นำ (Leader) ผู้นำต้องมีความเป็นผู้นำ เข้าใจแนวคิดและความสำคัญของทีมงาน มีความสามารถในการสร้างทีมงาน สร้างขวัญและกำลังใจ และจูงใจทีมงาน

Woodcock (1989); Likert (1961); สมิต (2532) และทีสนา (2537) (อ้างถึงใน อัญชลี เทียรชชาติ, 2541, หน้า 35) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ต้องประกอบไปด้วยโครงสร้างการทำงาน ดังนี้

1. การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน สมาชิกร่วมกันกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจน ยอมรับและผูกพันกับเป้าหมาย

และวัตถุประสงค์นั้น

2. การติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องภายในทีมและภายนอกทีม ด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สามารถเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

3. การทำงานร่วมกันโดยการประสานงานกัน สนับสนุนให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและนำทักษะความรู้ ความสามารถของแต่ละคนมาร่วมกัน ให้โอกาสสมาชิกพูดถึงปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ สมาชิกรับรู้บทบาทตนเอง ตลอดจนอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่ดำรงอยู่

4. การสร้างความคล่องตัวในการทำงาน มีความยืดหยุ่นในการทำงาน การตัดสินใจอาศัยข้อมูลที่เป็นจริง ร่วมกันตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้สมาชิกกล้าแสดงความคิดเห็น เขียนหรือพูดในสิ่งที่ถูกต้องต่อการทำงาน

5. การส่งเสริมการพัฒนาบุคคล ให้สมาชิกมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ทักษะความสามารถของตนเอง ตลอดจนทัศนคติที่ดีและวิธีในการทำงาน โดยการศึกษาเพิ่มเติม ฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน เขียนตำรางานวิชาการ และทำวิจัย

6. การร่วมกันทบทวนการทำงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และใช้ประสบการณ์เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน

การประเมินประสิทธิภาพของทีม

ในการประเมินประสิทธิภาพของทีม มีนักวิชาการหลายท่านได้สร้างแนวทางในการประเมินไว้หลายแนวทาง สามารถสรุปเป็น 2 แนวทาง คือ การประเมินเชิงอัตวิสัย และการประเมินเชิงภววิสัย (Kwak, 2004 อ้างถึงใน ปอแก้ว จันทคุณ, 2551) กล่าวคือ การประเมินเชิงอัตวิสัยเป็นการประเมินตามความรู้สึกหรือการรับรู้ของสมาชิกทีมและผู้นำทีม สำหรับการประเมินเชิงภววิสัยเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมจากการใช้การวิเคราะห์ด้านการเงิน การผลิต หรือข้อมูล

ด้านทรัพยากรบุคคลจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่นิยมใช้การประเมินประสิทธิภาพทีมเชิงอัตวิสัยมากกว่าการประเมินเชิงภววิสัย

Kreitner and Kinnichi (1992 อ้างถึงใน รัตรี วงษ์ดิษฐ์, 2547) ได้พิจารณาประสิทธิภาพของทีมจากองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่

1. ผลการดำเนินงาน (Performance) เป็นผลงานที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้การยอมรับต่อผลผลิตหรือบริการที่ได้รับจากทีม

2. ความสามารถในการดำรงไว้ซึ่งการทำงานเป็นทีม (Team viability) เกิดจากการที่สมาชิกในทีมมีความพึงพอใจในทีมงาน เต็มใจให้ความร่วมมือและพร้อมให้ความช่วยเหลือทีมงานอย่างเต็มความสามารถและต่อเนื่อง

นอกจากนี้การประเมินประสิทธิภาพของทีมยังรวมถึงการประเมินจากปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก กล่าวคือ ปัจจัยภายใน เป็นการมุ่งเน้นการประเมินจากธรรมชาติของสมาชิกทีมต่อผล การปฏิบัติงานของทีม สำหรับปัจจัยภายนอก อาศัยการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของทีมจากลูกค้า ผู้นำขององค์กร และผู้บริหาร ซึ่งเป็นมุมมองที่แตกต่างจากการประเมินสมาชิกทีม

Kwak (2004 อ้างถึงใน ปอแก้ว จันทคุณ, 2551) ได้พิจารณาประสิทธิภาพของทีมจากการประเมินเชิงอัตวิสัยร่วมกับการประเมินปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. ความพึงพอใจในฐานของสมาชิกทีม (Team member job satisfaction) เป็นการประเมินความพึงพอใจในทางบวกหรือลบของสมาชิกทีมที่มีต่องานหรือบริบทของงาน ซึ่งประกอบด้วยลักษณะของกระบวนการในการทำงาน การออกแบบงาน และบริบทของงาน

2. ความคิดเห็นของสมาชิกทีมเกี่ยวกับประสิทธิภาพของทีม (Team member judgment of effectiveness) ในการมีส่วนร่วมและการพึ่งพาอาศัยกันในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยพิจารณาจากงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน การมีเป้าหมายร่วมกัน ผลลัพธ์จากการทำงาน และผลตอบแทนที่ได้รับ

3. ความคิดเห็นของหัวหน้างานเกี่ยวกับประสิทธิภาพของทีม (Manager judgment of effectiveness) ในการมีส่วนร่วมและการพึ่งพาอาศัยกันในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยพิจารณาจากงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน การมีเป้าหมายร่วมกัน ผลลัพธ์จากการทำงานและผลตอบแทนที่ได้รับ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท นิปอน ซูเปอร์ ฟรีชชั่น จำกัด" เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา และเชิงอ้างอิง เพื่อศึกษาหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานในบริษัท นิปอน ซูเปอร์ ฟรีชชั่น จำกัด วิธีการเลือกตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่มีความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota selection) จากหน่วยงานทั้งหมด 12 ฝ่าย ในบริษัทคือ ฝ่ายผลิตโรงงาน 1-3, ฝ่ายผลิตโรงงาน 4, ฝ่ายผลิตโรงงาน 5, ฝ่ายผลิตโรงงาน 6, ฝ่าย Sorting, ฝ่าย Visual Inspection, ฝ่าย Production Control, ฝ่าย Quality Control, ฝ่าย Quality Engineer, ฝ่าย Production Engineer, ฝ่ายซ่อมบำรุง และฝ่ายธุรการ ตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานแต่ละฝ่าย โดยกระจายแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 400 ชุด แล้วใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงของข้อมูล โดยใช้วิธี Factor analysis

ใช้สถิติเชิงอ้างอิง วิเคราะห์ค่า T-test ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบริษัท นิปอน ซูเปอร์ ฟรีชชั่น จำกัด ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ส่วนปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่การงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติ ใช้วิธีวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอย (MRA) ในการทดสอบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมทั้งด้านประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมและด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัยและสรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ด้านประชากรศาสตร์พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.5 มีอายุ 30 ปีขึ้นไป - 35 ปี ร้อยละ 38.5 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 54.0 วุฒิการศึกษาระดับปวช./ม.6 ร้อยละ 42.75 ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 3 ปี ขึ้นไป-6 ปี ร้อยละ 32.5 ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 พนักงานกลุ่มฝ่าย Visual Inspection จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 47.25 ระดับความคิดเห็นในปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ด้านการสื่อสาร และด้านความรู้ความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความคิดเห็นด้านความขัดแย้ง และการใช้อำนาจโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าเป็นอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน รองลงมาคือ ด้านการสื่อสาร ด้านความรู้ความสามารถ และด้านความขัดแย้งและการใช้อำนาจตามลำดับ ระดับความคิดเห็นในปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร และด้านวัฒนธรรมขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความคิดเห็น

ด้านระบบการสร้างความแข็งแรงจิตใจที่เหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าเป็นอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านวัฒนธรรมขององค์กร รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างขององค์กร และด้านระบบการสร้างความแข็งแรงจิตใจที่เหมาะสม ตามลำดับระดับความคิดเห็นในปัจจัยเกี่ยวกับงาน พบว่า ปัจจัยด้านเป้าหมาย แผนงานชัดเจน ด้านการใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม และด้านทีมงานมีคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าเป็นอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านทีมงานมีคุณภาพ รองลงมาคือ ด้านเป้าหมาย แผนงานชัดเจนและด้านการใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม ตามลำดับ ระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมโดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การทำงานเป็นทีมทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายของทีมที่กำหนดได้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การทำงานเป็นทีมทำให้การลาออกของพนักงานลดลง ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีม พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพึงพอใจในความรู้ความสามารถ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีความพึงพอใจในความขัดแย้งและการใช้อำนาจ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง

จากผลการวิจัยเชิงอ้างอิงพบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มเพศ กลุ่มระดับการศึกษา และระหว่างกลุ่มตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มระยะเวลาการทำงาน ระหว่างกลุ่มตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

และระหว่างกลุ่มหน่วยงานที่ปฏิบัติ ที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยด้านทีมงานมีคุณภาพ ปัจจัยด้านการใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม และปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ สามารถพยากรณ์ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบริษัทนิปปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด ด้านประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y \text{ (ด้านประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม)} = 0.654 + 0.445 \text{ (ปัจจัยด้านทีมงานมีคุณภาพ)} + 0.141 \text{ (ปัจจัยด้านการใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม)} + 0.116 \text{ (ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ)}$$

ปัจจัยด้านการใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กรและปัจจัยด้านระบบการสร้างความแข็งแรงจิตใจที่เหมาะสม สามารถพยากรณ์ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบริษัทนิปปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด ด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีม ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y \text{ (ด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีม)} = 1.431 + 0.176 \text{ (ปัจจัยด้านการใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม)} + 0.125 \text{ (ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร)} + 0.107 \text{ (ปัจจัยด้านระบบการสร้างความแข็งแรงจิตใจที่เหมาะสม)}$$

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 ปีขึ้นไป - 35 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปวช./ ม.6 พนักงานมีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป-6 ปี โดยมีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานกลุ่มฝ่าย Visual inspection ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท และจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพของการทำงาน

เป็นทีมที่แตกต่างกัน พนักงานที่มี ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน และหน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ ด้านการใช้ทักษะ ความเป็นผู้นำที่เหมาะสม และปัจจัยด้านทีมงานมีคุณภาพ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้าน โครงสร้างขององค์กร ระบบการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม และด้านการใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสมมีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีมของบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ ฟรีชชั่น จำกัด

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ ฟรีชชั่น จำกัด สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ตามสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านประสิทธิภาพ ของการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มของปัจจัย ด้านประชากรศาสตร์ ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้วิจัย ค้นพบว่า พนักงานของบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ ฟรีชชั่น จำกัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง หน้าที่ปัจจุบันที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมด้านประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ที่แตกต่างกัน

สำหรับผลจากการศึกษาที่พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง หน้าที่ปัจจุบันที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมด้านประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ที่แตกต่างกันนั้น มีความสอดคล้องกับ งานนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบกับการทำงานเป็นทีมในองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อยู่เอม (2548, บทคัดย่อ) ที่สรุปผลการวิจัยว่า ภูมิหลัง ด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน และฝ่ายงานที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบทำให้

การทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ส่วนบุคลากรของบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ ฟรีชชั่น จำกัด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลา การทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน และรายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้าน ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านความพึงพอใจ ของสมาชิกในการทำงานเป็นทีม ระหว่างกลุ่มของปัจจัย ด้านประชากรศาสตร์ ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ พบว่า พนักงานของบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ ฟรีชชั่น จำกัด ที่มีระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันและ หน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม ด้านความพึงพอใจของสมาชิก ในการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน

สำหรับผลจากการศึกษาที่พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ปัจจุบัน และหน่วยงานที่ ปฏิบัติที่ แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านความพึงพอใจ ของสมาชิกในการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันนั้น มีความสอดคล้องกับ งานนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงานและทัศนคติต่อการทำงานเป็นทีม ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ของอัญชลี เทียมชาติ (2541, บทคัดย่อ) ที่สรุปผลการวิจัยว่า ระดับการศึกษา ประสบการณ์การฝึกอบรมและ ประสบการณ์การทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายทัศนคติ ต่อการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนบุคลากรของบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ ฟรีชชั่น จำกัด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงาน เป็นทีม ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล เกี่ยวกับองค์กรและปัจจัยเกี่ยวกับงาน สามารถพยากรณ์ ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านประสิทธิภาพ

ของการทำงานเป็นทีม ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้วิจัยค้นพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ การใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม และปัจจัยด้านทีมงานมีคุณภาพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากผู้นำขององค์กรในระดับต่าง ๆ และทีมงานเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของงาน ยิ่งหน่วยงานใดมีหัวหน้างานที่มีลักษณะเป็นผู้นำที่ดีและทีมงานที่ดีประสิทธิภาพของหน่วยงานนั้นๆ ก็จะออกมาดีและมีคุณภาพ ซึ่งองค์กรของบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ พรินซ์ จำกัด เองก็ยังมีหลากหลายของผู้นำในองค์กร ดังนั้นผู้นำตั้งแต่ระดับล่างจนถึงระดับบนขององค์กร จึงเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นทีมของบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ พรินซ์ จำกัด

สำหรับผลจากการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ การใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม และปัจจัยด้านทีมงานมีคุณภาพ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมได้นั้น มีความสอดคล้องกับงานนิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาทีมงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจขนาดย่อม ของ สงวน ช่างฉัตร (2543, บทคัดย่อ) โดยรูปแบบของการพัฒนาทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ควรต้องกำหนดภาวะผู้นำเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาทีมงาน คือ ผู้นำจะต้องดำเนินงาน ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาองค์ประกอบการพัฒนาทีมงานให้อยู่ในระดับสูงเสมอ ซึ่งได้แก่การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดกลยุทธ์ การตัดสินใจหรือวินิจฉัยสั่งการ การเสริมสร้างบรรยากาศที่ดี การมีส่วนร่วมของสมาชิก

ส่วนด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การสื่อสาร ความขัดแย้งและการใช้อำนาจ โครงสร้างขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร ระบบการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม และเป้าหมาย แผนงานชัดเจน ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล เกี่ยวกับองค์กรและปัจจัยเกี่ยวกับงาน สามารถพยากรณ์ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีม ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ระบบการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม และการใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีม

สำหรับผลจากการศึกษาที่พบว่า องค์กรที่มีโครงสร้างขององค์กร ระบบการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม และการใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีมได้นั้น มีความสอดคล้องกับ งานนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ของศุภากร เอี่ยมอำพร (2551, บทคัดย่อ) ที่สรุปผลการวิจัยว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมและปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร คือ ปัจจัยด้านการประสานงาน การสื่อสาร วัฒนธรรมและระบบการจูงใจที่เหมาะสม มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ส่วนปัจจัยด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ด้านการสื่อสาร ด้านความขัดแย้งและการใช้อำนาจ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านวัฒนธรรมขององค์กร ด้านเป้าหมาย แผนงานชัดเจน และปัจจัยด้านทีมงานมีคุณภาพ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีม

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยและการนำไปประยุกต์ใช้

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ พรินซ์ จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันที่แตกต่างกันของ พนักงาน ในบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ พรีเมียม จำกัด ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านประสิทธิภาพ ของการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน ดังนั้นควรได้มีการ จัดให้พนักงานได้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมี ประสิทธิภาพ การคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้ามาปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีอำนาจในการพิจารณา คัดเลือก ควรมีการคำนึงถึงปัจจัยทางด้านตัวบุคคล อันได้แก่ระดับการศึกษาของผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงานที่ผ่านมาแล้ว หากมีตัวเลือก ที่มากกว่าควรจะมีการสับเปลี่ยนพนักงานบ้างเท่าที่ ไม่ขัดกับระเบียบขององค์กรหรือกฎหมาย

2. จากผลการวิจัยพบว่าระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานและหน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ของพนักงานในบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ พรีเมียม จำกัด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านความพึงพอใจ ของสมาชิกในการทำงานเป็นทีม ดังนั้น ควรส่งเสริม ให้พนักงานในบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ พรีเมียม จำกัด มีความรู้สึกเป็นกันเองในการทำงานร่วมกันและปรึกษาหารือกันอย่างไม่เป็นทางการในด้านการบริหารงาน ของกลุ่มหรือระหว่างกลุ่ม ส่งเสริมให้กลุ่มพนักงาน ที่มีอายุงานมากเป็นผู้นำและสอนงานแก่พนักงาน ที่เข้ามาใหม่เพื่อเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่าง กลุ่มสมาชิกด้วยกันเอง ทั้งนี้ยังจะต้องพิจารณาถึง บทบาทของผู้นำ ที่จะต้องเป็นศูนย์กลางในการทำให้ สมาชิกในทีมเกิดความรู้สึกที่ดี สร้างบรรยากาศที่ดี ในการทำงานด้วย

3. จากผลการวิจัยพบว่าทีมงานมีคุณภาพ ($B=0.445$) การใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม ($B=0.141$) และความรู้ความสามารถ ($B=0.116$) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ดังนั้นองค์กร ควรได้มีการปรับปรุงและพัฒนาโดย

3.1 ด้านทีมงานมีคุณภาพ องค์กรควรสนับสนุน

ให้ทุกคนมีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือแสดงความคิดเห็น ร่วมรับผิดชอบงานร่วมกัน และส่งเสริมให้พนักงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันโดยให้พนักงานได้มีส่วนร่วม ในการทำกิจกรรมร่วมกันบ่อยๆ

3.2 ด้านการใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม การวางตัวที่เหมาะสมของหัวหน้างานทั้งระดับล่าง จนถึงระดับสูง เพิ่มทักษะความเป็นผู้นำและความรู้ ให้กับหัวหน้างานเพื่อการถ่ายทอดที่ดีสู่พนักงาน องค์กรจะต้องปรับปรุงและพัฒนาโดยการเพิ่มศักยภาพ ให้กับหัวหน้างานระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

3.3 ด้านความรู้ความสามารถ ควรมีการ สนับสนุนให้พนักงานมีความรู้เพิ่มขึ้นโดยการจัดการ ฝึกอบรมทั้งภายในองค์กร และการอบรมจากสถาบันต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาถ่ายทอดสู่เพื่อน พนักงานด้วยกันเองและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ตียิ่งขึ้น โดยมีการวัดสอบความรู้ความสามารถ ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

4. จากผลการวิจัยพบว่า การใช้ทักษะ ความเป็นผู้นำที่เหมาะสม ($B=0.176$) โครงสร้าง ขององค์กร ($B=0.125$) และระบบการสร้างแรงจูงใจ ที่เหมาะสม ($B=0.107$) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพ การทำงานด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงาน เป็นทีม ซึ่งกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสาเหตุหนึ่งที่สามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การทำงานในทางที่จะส่งเสริมหรือบั่นทอนศักยภาพ ของพนักงานได้ องค์กรควรได้มีการปรับปรุงและ พัฒนาดังต่อไปนี้

4.1 ด้านการใช้ทักษะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม หัวหน้างานระดับต้นคือกลุ่มคนที่ใกล้ชิดกับพนักงาน มากที่สุด ดังนั้นควรได้มีการคัดเลือกและสนับสนุน การเรียนรู้และพัฒนาการ ทั้งในเรื่องของความรู้ทั่วไป และทักษะของการทำงานให้มากยิ่งขึ้นเพื่อที่จะสามารถ ให้คำแนะนำกับสมาชิกในทีมของตัวเองและช่วยแก้ไข เมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้น รวมถึงทักษะของความเป็นผู้นำ เพื่อที่จะได้นำมาบริหารจัดการกับสมาชิกในทีมได้อย่าง

ถูกต้องและเหมาะสม อันจะส่งผลให้ทีมงานมีประสิทธิภาพ และสมาชิกในทีมทุกคนเกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน

4.2 ด้านโครงสร้างขององค์กร องค์กรควรให้ความสนใจและความสำคัญกับระบบการบริหารงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ด้วยการทบทวนค้นหาจุดอ่อนอันเป็นสาเหตุที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือจุดอ่อนที่จะกีดขวางการพัฒนาองค์กรในอนาคตไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างขององค์กร นโยบายการบริหารงาน และสายการบังคับบัญชา องค์กรเองจะต้องหาทางแก้ไขหากไม่เหมาะสมและจะต้องยอมรับที่จะทำการปรับปรุงหรือแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง การสร้างบรรยากาศการทำงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้พัฒนาด้วยตนเองให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังคงต้องให้ความสำคัญเรื่องของความเป็นผู้นำ ตั้งแต่หัวหน้างานระดับล่างจนถึงผู้บริหารระดับสูง

4.3 ด้านระบบการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม องค์กรควรสร้างสิ่งกระตุ้นเพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานและผูกพันกับองค์กร พร้อมทั้งจะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่โดยพิจารณาปรับปรุงทั้งในเรื่องของระบบการจ่ายผลตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับพนักงานมากยิ่งขึ้น รวมถึงการเพิ่มเติมสถานที่สำหรับการหยุดพักผ่อนให้กับพนักงานบ้างเพื่อความผ่อนคลายจากการทำงานหนักในช่วงเวลาพักตลอดจนองค์กรจะต้องพัฒนาให้เป็นกลยุทธ์ที่สามารถกระตุ้น ท้าทายและตอบสนองความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่ระบบบริหารงานที่สร้างเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีคุณค่า มีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต่อไป

5. จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าระบบการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีมของบริษัทนิลปอน ซูเปอร์ พรีเมี่ยม จำกัด จึงกล่าวได้ว่าการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม ตลอดจนสภาพแวดล้อมการทำงานที่มุ่งเน้นการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน

มากยิ่งขึ้นเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและเต็มใจ และยังเป็นเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ ตลอดจนได้มีโอกาสปรับตัวในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น มีการร่วมมือช่วยเหลือกันเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยกิจกรรมการทำงานที่ช่วยสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน โดยจัดระบบการให้รางวัลมีความสอดคล้องกับผลงาน และพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมดังที่องค์กรพึงประสงค์ เพื่อให้เกิดการผลักดันให้มีการปรับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมเกิดขึ้นด้วยตัวของพนักงานเองและท้ายที่สุดจะกลายเป็นระบบการทำงานเป็นทีมที่เกิดขึ้นโดยตัวของพนักงานเอง

บรรณานุกรม

- ดวงพร ปิ่นสุวรรณ. (2542). การรับรู้บรรยากาศในการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษากรมควบคุมโรคติดต่อ. ภาควิชาพันธุศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล, สาขาการพัฒนาศาสตร์มนุษย, บัณฑิตศึกษา การพัฒนาศาสตร์มนุษย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปอแก้ว จันทคุณ. (2551). การเปรียบเทียบลักษณะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมผู้นำระหว่างทีมที่มีระดับประสิทธิผลของทีมแตกต่างกัน. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัชนี ธารเสนา, ราชานันดา, พลลภา ปิตินันต์. (2546). พฤติกรรมองค์กรและการจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล. เอกสารประกอบการบรรยาย.
- มนูญ วงศ์นารี. (2538). การทำงานเป็นทีมบุคลากรทางการศึกษา ภาควิชา การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. เอกสารประกอบการสัมมนา.

- ศิริวรรณ โกมุดิกานนท์. (2536). การศึกษาสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีม ตามการรายงานของทีมสุขภาพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภากร เอี่ยมอำพร. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของมทร. สุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- สงวน ช้างจิตร. (2543). รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาทีมงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจขนาดย่อม. พิษณุโลก: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สมนึก อยู่เอม. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบกับการทำงานเป็นทีมในองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุนันทา เลहनันท์. (2549). การสร้างทีมงาน (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: แอนด์เมตสติเกอร์ แอนด์ดีไซน์.
- อัญชลี เทียมชาติ. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและทัศนคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.