



ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา
Teamwork Factors Affecting Working Efficiency of Government Officer of the
Customs Department, Songkhla Province

อิงครัต จันทร์วงศ์
Engkarat Chanwong

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the
Requirements for the Degree of Master
of Public Administration
Prince of Songkla University

2566

ชื่อสารนิพนธ์ ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมศุลกากร จังหวัดสงขลา
Teamwork Factors Affecting Working Efficiency of Government Officer
of the Customs Department, Songkhla Province

ผู้เขียน อิงครัต จันทรวงศ์

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฆาญนีย์ ช. บุญพันธ์)

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฆาญนีย์ ช. บุญพันธ์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกตะ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกตะ)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์ ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา
Teamwork Factors Affecting Working Efficiency of Government Officer of the Customs Department, Songkhla Province

ผู้เขียน อิงครัต จันทรวงศ์

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2565

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 149 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การทดสอบเอฟ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ที่ประกอบด้วยเพศ สถานภาพ สถานที่ปฏิบัติงาน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสุดท้ายพบว่าปัจจัยการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Minor Thesis Title Teamwork Factors Affecting Working Efficiency of Government Officer of the Customs Department, Songkhla Province

Author Engkarat Chanwong

Major Public Administration

Academic Year 2022

Abstract

This is the study of teamwork factors affecting working efficiency of government officer of the Customs Department in Songkhla province. The objectives of this study are 1) to study the work performance of government officer of the Customs Department in Songkhla province, 2) to compare the work performance of government officer of the Customs Department in Songkhla province, classified by personal factors, 3) to study the factors affecting teamwork that have an impact on the performance of government officer of the Customs Department in Songkhla province, by collecting data through questionnaires from a sample group of 149 people. The statistical methods used to analyze the data include frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, analysis of variance (ANOVA), and multiple regression analysis.

The research found that the level of efficiency in the work performance of the government officer of the Customs Department in Songkhla province was at the highest level. The results of comparing the work performance of the government officer of the Customs Department in Songkhla province classified by personal factors found that the officers, regardless of gender, status, and workplace, had no significant difference in working efficiency with statistical significance at the level of 0.05, while age, level of education, position, and length of service had a statistically significant difference with statistical significance at the level of 0.05. Finally, it was found that teamwork factor had a significant impact on the working efficiency of government officer of the Customs Department in Songkhla province, with statistical significance at the level of 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หมายนีย์ ช.บุญพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่สละเวลาอันมีค่าในการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ความรู้ระหว่างการทำสารนิพนธ์ ตลอดจนการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม การแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬามณี ตระกูลมุกตะ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย ที่ให้เกียรติมาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเพิ่มเติม เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและให้ความรู้ต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย ตลอดจนบุคลากรบัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้วิจัยเป็นอย่างดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณข้าราชการกรมสุลการในจังหวัดสงขลาทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรที่ให้ความช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานและคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัย จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สำหรับบุคคลที่สำคัญยิ่งและจะขาดเสียไม่ได้ ผู้เขียนขอขอบคุณครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจ สำคัญมาโดยตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยชิ้นนี้ ขอมอบ เป็นกตัญญูตเวทิตาแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

อิงครัต จันทรวงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
ABSTRACT	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
รายการตาราง	(7)
รายการภาพประกอบ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 สมมติฐาน	2
1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทีมที่มีประสิทธิภาพ	7
2.3 ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	16
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	17
2.5 ข้อมูลทั่วไปของกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา	19
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	27
3.2 เครื่องมือในการวิจัย	28
3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	30
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	31
บทที่ 4 ผลการวิจัย	33
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
5.1 สรุปผลการวิจัย	49
5.2 อภิปรายผล	51
5.3 ข้อเสนอแนะ	54
บรรณานุกรม	55
ภาคผนวก	58
ภาคผนวก ก	59
ภาคผนวก ข	65
ภาคผนวก ค	69
แบบสอบถาม	70
ประวัติผู้เขียน	74

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา	28
4.1 จำนวนความถี่และร้อยละของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	35
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวม	37
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านภาวะผู้นำ	38
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์	38
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านบทบาท	39
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านกระบวนการ	40
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	40
4.8 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	41
4.9 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	42
4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	42
4.11 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ	43
4.12 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	43
4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	43
4.14 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง	44
4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง	44
4.16 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน	45
4.17 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน	45
4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน	46
4.19 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา	47
5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	51

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 โมเดล 5 มิติ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	10
2.2 โมเดล 5 พลวัตของการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือกัน	11
2.3 โมเดลเงื่อนไขประสิทธิผลของทีม	12
2.4 โมเดล GRPI	13
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	26

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ในองค์กรคำว่าผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา ต่างก็เป็นคนที่ทำงานในองค์กร แตกต่างเพียงแค่ความรับผิดชอบต่องานคนละหน้าที่กัน ในอดีตผู้ปฏิบัติงานก็ทำเพียงแค่งานในส่วนที่ได้รับมอบหมาย หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาก็จะรับผิดชอบงานให้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ ถ้ามองลึกลงไปทุกคนในองค์กรการทำงาน จะทำตามหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ทำตามกฎระเบียบที่วางไว้ ซึ่งการทำงานรูปแบบดังกล่าวไม่ค่อยพบการทุ่มเทในการทำงาน (สุภาพร, 2559) ดังนั้นจึงมีแนวคิดการทำงานเป็นทีมเกิดขึ้น

การทำงานเป็นทีมเป็นการทำงานที่ทุกคนในทีมมีเป้าหมายเดียวกันในการทำงาน มีการแบ่งหน้าที่ ความสำเร็จร่วมกัน โดยทุกคนในทีมต้องมีการประสานงานกันในส่วนต่างๆ มีการเข้าใจซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แลกเปลี่ยนปัญหา เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาเหล่านี้ อีกทั้งการทำงานเป็นทีมเป็นการรวมกลุ่มคนหลายคนเข้ามาด้วยกัน ทุกคนมีความสามารถแต่ความสามารถของทุกคนมีจำกัด การนำความสามารถของทุกคนมารวมกัน จึงเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งเมื่อมีการทำงานร่วมกันจะเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีไอเดียใหม่ ๆ เกิดขึ้น

ปัจจุบันในทุกองค์กรจะมีการทำงานเป็นทีมนำมาประยุกต์ใช้ ไม่ว่าจะทำงานตำแหน่งไหน ก็ต้องมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมร่วมกับคนอื่น ซึ่งในแต่ละองค์กรจะมีวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกัน แต่ก็ต้องมีการประสานงานในการทำงานร่วมกัน หรือร่วมกันทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และจากปัจจุบันที่สังคมและสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กร หรือพนักงานก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งทางด้านการทำงานร่วมกัน ความรู้ความสามารถ ความคิดต่างๆ ซึ่งการที่มีทีมการทำงานที่ดี ทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ และส่งผลดีต่อองค์กรในที่สุด

ทีมที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรสามารถเติบโตภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงได้ แต่ก็ไม่ใช่ทุกองค์กรที่จะเติบโตจากการนำรูปแบบทีมที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์ใช้ อาจด้วยพื้นฐานของแต่ละองค์กรที่แตกต่างกัน ทั้งด้านค่านิยมหรือวัฒนธรรม (รณกร สุวรรณกลาง, 2557)

กรมศุลกากรในฐานะเป็นองค์กรในภาครัฐองค์กรหนึ่ง ที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ส่งเสริมเศรษฐกิจด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยกรมศุลกากรมีการ

พัฒนาทั้งระบบงาน การจัดองค์กร การนำเทคโนโลยีมาใช้ ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการให้มีความรู้ความสามารถ และมีสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การทำงานในกรมศุลกากรส่วนใหญ่จะเป็นการทำงานเป็นทีม แบ่งงานกันรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย ให้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ด้านศุลกากรก็เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้กรมศุลกากร มีหน้าที่เป็นศูนย์กลางของการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งประกอบด้วยพื้นที่จัดเก็บสินค้า พื้นที่จัดส่งสินค้า และสถานีตรวจรับสินค้า โดยด้านศุลกากรในจังหวัดสงขลามีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ ด้านศุลกากรสะเดา ด้านศุลกากรสงขลา ด้านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่ ด้านศุลกากรบ้านประกอบ และ 1 สำนักงาน คือ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ซึ่งการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ประจำในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่จะมีการทำงานในรูปแบบเป็นทีม มีการแบ่งกะการทำงานกัน เพื่อให้บริการประชาชนตามเวลาเปิดปิดด่าน ซึ่งในแต่ละทีมจะมีการทำงานร่วมกันอยู่ตลอด ดังนั้นการทำงานเป็นทีมในกรมศุลกากรจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะทำการผลการวิจัยว่าปัจจัยใดที่ส่งผลมากที่สุด และได้นำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในกรมศุลกากรอย่างตรงจุด

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

1.3 สมมติฐาน

1. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก
2. ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. ปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบปัจจัยของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
2. เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้วิจัยท่านอื่น ๆ ที่สนใจในประเด็นเกี่ยวกับเรื่องการทำงานเป็นทีมของหน่วยงานภาครัฐ สามารถนำไปต่อยอดประเด็นที่สนใจได้
3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาในกระบวนการทำงาน ภายในกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำนวน 235 คน
 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำนวน 149 คน

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา โดยศึกษาขอบเขตเนื้อหาตามที่กำหนดไว้ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ ด้านบทบาท และด้านกระบวนการ
- 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พิจารณาในภาพรวมความสามารถในการปฏิบัติงานจนงานบรรลุผลสำเร็จตามปริมาณงานที่กำหนดตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ งานมีความถูกต้องเรียบร้อย มีคุณภาพ สามารถสำเร็จทันการณตามเวลาที่กำหนด ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า

1.5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งสถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน
- 2) ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ ด้านบทบาท และด้านกระบวนการ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2566 - 31 มีนาคม พ.ศ. 2566

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การทำงานเป็นทีม** หมายถึง การทำงานร่วมกันของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นมีเป้าหมายในการทำงานเดียวกัน มีการวางแผนในการทำงานร่วมกัน ซึ่งการทำงานเป็นทีมนี้มีความสำคัญในทุกองค์กร เนื่องจากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน อีกทั้งการทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันของสมาชิกภายในทีม สนับสนุนช่วยเหลือ ใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ และมีการประสานงานกัน เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ และพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. **ด้านภาวะผู้นำ** หมายถึง ผู้ที่เป็นผู้นำทีม จะเป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันของทีม เป็นศูนย์กลางในการประสานงานต่างๆ ให้การยอมรับในความรู้ความสามารถของสมาชิก ใช้อำนาจอย่างเหมาะสมและมีความยืดหยุ่น โดยมุ่งเน้นพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของทีม

3. **ด้านความสัมพันธ์** หมายถึง การที่สมาชิกภายในทีมมีความเชื่อใจกัน ช่วยเหลือ เคารพซึ่งกันและกัน มีความรับผิดชอบต่องาน มีการร่วมมือกันปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และเมื่อสามารถทำงานสำเร็จจุล่ง สมาชิกในทีมก็พร้อมที่จะทำงานร่วมกันอีกในงานอื่นๆต่อไป

4. **ด้านบทบาท** หมายถึง การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนภายในทีม โดยเข้าใจในบทบาทของตนเองและของเพื่อนร่วมทีม เข้าใจความรับผิดชอบที่มีร่วมกันภายในทีม ให้การยอมรับหัวหน้าทีมคนที่เป็นคนนำในการปฏิบัติงาน และมีการใช้ความสามารถ ทักษะจากสมาชิกในแต่ละคนภายในทีมอย่างเหมาะสม เพื่อที่จะให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพที่สุด

5. **ด้านกระบวนการ** หมายถึง ขั้นตอนต่างๆของการทำงานเป็นทีมที่มีการจัดลำดับของงาน มีกรอบแนวทางในการทำงาน มีกระบวนการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่ชัดเจน ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันแก้ไขปัญหา โดยใช้เสียงส่วนใหญ่ของสมาชิก และคำนึงถึงผลลัพธ์หรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนั้นมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและเพื่อนร่วมทีม

6. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานจนงานบรรลุผลสำเร็จตามปริมาณงานที่กำหนดตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้งานมีความถูกต้องเรียบร้อย มีคุณภาพ สามารถสำเร็จทันการณ์ตามเวลาที่กำหนด ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า

7. **ข้าราชการกรมศุลกากรในจังหวัดสงขลา** หมายถึง ข้าราชการทุกระดับ ทุกตำแหน่ง ที่ปฏิบัติงานในทุกฝ่าย ในจังหวัดสงขลา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษางานวิจัย โดยเรียงลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทีมที่มีประสิทธิภาพ
- 2.3 ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปของกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

2.1.1 ความหมายของทีมงาน

Schermerhorn, Hunt and Osborn (2003) ให้ความหมายคำว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มคนที่มีองค์ประกอบทางด้านทักษะที่สมบูรณ์ มีการทำงานร่วมกัน มีความผูกพันกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน และมีการรับรู้ตัวเองในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายในองค์กร

ณัฐพันธ์ เชนรนนท์ (2546) ให้ความหมายคำว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มคนที่ต้องมาทำงานร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน เป็นการรวมตัวกันซึ่งจะต้องอาศัยความเข้าใจ ความผูกพันและความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกภายในกลุ่ม สมาชิกแต่ละคนจะสามารถทำงานร่วมกันจนประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้ โดยทีมงานอาจมีขนาดใหญ่หรือเล็กก็ได้ จะประกอบด้วยหัวหน้าทีม ที่อาจมาจากหน่วยงานต่างกัน แต่ทุกคนจะต้องพยายามปฏิบัติงานให้สอดคล้องประสานกันอย่างเป็นเอกภาพ โดยมีเป้าหมายสูงสุดของทีมเป็นเครื่องกำหนด

สุนันทา เลานันท์ (2549) ได้สรุปความหมายของทีม หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น โดยองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของทีมงาน มีดังนี้

- 1) ต้องประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
- 2) บุคคลในกลุ่มต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีแบบแผน

- 3) บุคคลในกลุ่มต้องสัมพันธ์ต่อกันในการปฏิบัติงาน
- 4) บุคคลในกลุ่มต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน
- 5) บุคคลในกลุ่มถือว่าตนเองเป็นสมาชิกของทีมงาน
- 6) บุคคลในกลุ่มมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน
- 7) บุคคลในกลุ่มคิดว่าการทำงานร่วมกันช่วยให้งานสำเร็จ
- 8) บุคคลในกลุ่มมีความสมัครใจที่จะทำงานร่วมกัน
- 9) บุคคลในกลุ่มมีความเพลิตเพลินที่จะทำงานและผลิตผลงานคุณภาพสูง
- 10) บุคคลในกลุ่มพร้อมจะเผชิญปัญหาาร่วมกัน

สามารถสรุปได้ว่า ทีมงาน หมายถึง บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีเป้าหมายร่วมกัน มาช่วยกันปฏิบัติงาน โดยมีการพึ่งพากัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุผลาร่วมกัน

2.1.2 ความหมายของการทำงานเป็นทีม

รัชนี สิงห์บุญตา (2541) กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่า การที่บุคคลมากกว่า 2 คน ขึ้นไปมาร่วมกันทำงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการประสานงาน การวางแผน การตัดสินใจและการสนับสนุนเพื่อให้งานที่ตนรับผิดชอบได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์และคณะ (2546) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมมีความยืดหยุ่นมากกว่าการทำงานแบบต่างคนต่างทำตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความชำนาญของตน ขณะเดียวกันทีมงานก็สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ หรือปัญหาต่าง ๆ ได้ดีกว่าการจัดโครงสร้างองค์การแบบแผนงาน หรือรูปแบบเดิม ๆ ที่แบ่งงานเป็นขั้นตอนตามความชำนาญ ประการสำคัญ การทำงานเป็นทีมยังเป็นวิธีการที่ดีในการส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานที่เป็นประชาธิปไตยในองค์การและทีมงานจะช่วยกระตุ้นพนักงานให้ทำงานของตนและกลุ่มอย่างเต็มความสามารถโดยสมาชิกในทีมงานจะต้องเข้าใจภารกิจวัตถุประสงค์และปฏิบัติตามกฎพื้นฐานของกลุ่ม ตลอดจนแบ่งความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่อย่างยุติธรรม เพื่อช่วยให้การทำงานสอดคล้องประสานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ปริญญา ตันสกุล (2547) กล่าวไว้ว่าการเป็น “ทีมเวิร์ค” ได้นั้นก็ต่อเมื่อแต่ละคนจะต้องมารวมตัวกันภายใต้เงื่อนไขหลักสำคัญ 7 ประการคือ

- 1) ต้องมีวัตถุประสงค์เดียวกันในการอยู่ร่วมกัน
- 2) ต้องทำงานนั้นโดยมีเป้าหมายเดียวกัน
- 3) ต้องมองเห็นประโยชน์ของการทำงานร่วมกัน
- 4) ถือกฎกติกาและกรอบการทำงานเดียวกัน
- 5) ต้องกำหนดหน้าที่ของแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน

6) ต้องมีผู้นำกลุ่มหรือหัวหน้าทีมคนเดียว

7) ต้องรับผิดชอบในความสำเร็จหรือความล้มเหลวร่วมกัน

รณกร สุวรรณกลาง (2557) กล่าวไว้ว่า ทีม หมายถึง กลุ่มคนจำนวนไม่มากนักมาทำงานร่วมกันด้วยการใช้ทักษะที่เติมเต็มซึ่งกันและกันอย่างเต็มที่ โดยมีเป้าหมายในการทำงานและความรับผิดชอบต่อผลแห่งการกระทำนั้นด้วยกัน

สามารถสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน มีวัตถุประสงค์ มีเป้าหมายในการทำงานเหมือนกัน โดยมองประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน และต้องรับผิดชอบในความสำเร็จหรือความล้มเหลวร่วมกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทีมที่มีประสิทธิภาพ

2.2.1 โมเดลองค์ประกอบของทีมที่มีประสิทธิภาพ

Robbins (2005 อ้างถึงใน รณกร สุวรรณกลาง, 2557) ใช้โมเดลในการอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงอยู่ 2 ประการ คือ 1.โมเดลได้กล่าวถึงภาพรวมของการทำงานเป็นทีม ซึ่งโดยปกติในแต่ละทีมจะมีโครงสร้างต่างๆที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีความระมัดระวังในการประยุกต์ใช้โมเดลดังกล่าว 2.โมเดลนี้มีฐานคติที่ว่าการทำงานเป็นทีมดีกว่าทำงานเป็นรายบุคคล โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. บริบท (Context) ประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ ได้แก่

- การมีทรัพยากรที่เพียงพอ (Adequate Resources) คือ การที่ได้รับการสนับสนุนจากทุกฝ่ายในองค์กร ทั้งด้านการบริหาร การบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
- ภาวะผู้นำและโครงสร้าง (Leadership and Structure) โดยผู้นำของการทำงานเป็นทีม ต้องเหมาะสมกับโครงสร้างการทำงานของทีม ซึ่งช่วยในการดึงศักยภาพของสมาชิกในทีมออกมาใช้ให้ได้มากที่สุด

- บรรยากาศของความไว้วางใจกัน (Climate of Trust) สมาชิกภายในทีม ต้องมีการไว้น้ำใจกัน โดยผู้นำทีมต้องสร้างสิ่งนี้ให้กับสมาชิกภายในทีม เนื่องจากความเชื่อใจและความไว้วางใจกัน ทำให้ทีมเกิดความร่วมมือร่วมใจกันและมีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายร่วมกัน

- การประเมินผลการปฏิบัติงานและรางวัล (Performance Evaluation and Reward Systems) ในการทำงานเป็นทีม การประเมินการปฏิบัติงานและการให้รางวัลต้องให้โดยสะท้อนถึงการทำงานเป็นเป็นทีมมากกว่ารายบุคคล

2. องค์ประกอบและคุณสมบัติ (Composition) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านต่าง ๆ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

- ความสามารถของสมาชิก (Abilities of Members) ประกอบด้วย 3 ประการ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานเป็นทีม คือ ทักษะความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค ทักษะความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ทักษะในการประสานงานและแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
 - บุคลิกภาพ (Personality) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของการทำงานเป็นทีม โดยสามารถวิเคราะห์ได้จากโมเดลบุคลิกภาพ 5 ประการ (The Big - Five Personality Model) อันประกอบด้วย การมุ่งสังคม (Extroversion) การยอมชอบ (Agreeableness) ความสำนึกรับผิดชอบ (Conscientiousness) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และการเปิดรับโอกาส (Openness to Experience)
 - การจัดสรรบทบาท (Allocate Roles) ในการทำงานเป็นทีมสมาชิกในทีมทุกคนจะต้องเข้าใจ บทบาทของตนเอง เพราะจะทำให้ให้รู้สิ่งที่จะต้องรับผิดชอบ นอกจากนี้บทบาทที่มีความชัดเจนจะสามารถช่วยลดความขัดแย้งจากการทำงานเป็นทีมได้
 - ความหลากหลาย (Diversity) ในแต่ละทีมจะประกอบไปด้วยด้วยสมาชิกที่มีความแตกต่าง หลากหลาย สามารถทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์จากความหลากหลายเหล่านี้ แต่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้เช่นกัน
 - ขนาดของทีม (Size of Teams) เนื่องจากจำนวนสมาชิกในทีมย่อมมีผลต่อ ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม โดยทีมที่มีจำนวนสมาชิกมากหรือเป็นทีมขนาดใหญ่จะสามารถ แก้ปัญหาได้ดี แต่จะขาดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับทีมขนาดเล็ก แต่เมื่อพิจารณา ด้านประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ทีมที่มีขนาดเล็กจะมีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องจากทีมขนาดใหญ่จะก่อให้เกิดความสูญเสียเปล่าทางสังคม (Social Loafing) คือสมาชิกในทีมจะมีความพยายาม ในการปฏิบัติงานลดลงเมื่อมีจำนวนสมาชิกเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ในการทำงานเป็นทีมจึงจำเป็นต้อง มีการจัดสรรขนาดทีมให้เหมาะสมกับงาน
 - ความยืดหยุ่นของสมาชิก (Member Flexibility) สมาชิกในทีมจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ยังสามารถปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกคนอื่น ๆ ภายในทีมได้
 - ความชอบของสมาชิก (Member Preferences) ในการคัดเลือกสมาชิกในทีม นอกจากจะพิจารณาจากความสามารถ ทักษะ และบุคลิกภาพแล้ว ควรพิจารณาความเต็มใจในการปฏิบัติงาน หรือความชอบในการทำงานเป็นทีมด้วย เนื่องจากความชอบของสมาชิกย่อมมีผลต่อขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน
3. การออกแบบงาน (Work Design) จะต้องมีการออกแบบงานให้ดึงดูดสมาชิกในทีมได้โดยสมาชิกได้ใช้ความพยายามในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ตัวอย่างเช่น เรื่องเสรีภาพและอิสระในการทำงาน (Freedom and Autonomy) โอกาสในการใช้ทักษะความสามารถ

ที่แตกต่างและหลากหลายในการปฏิบัติงาน (Skill Variety) ความสามารถในการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงการทำงานหรือโครงการที่มีความสำคัญหรือมีผลกระทบต่อผู้อื่น (Task Significance) เนื่องจากคุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยยกระดับการจูงใจของสมาชิกภายในทีมและเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบงานให้มากขึ้น

4. กระบวนการ (Process) คือสิ่งที่ช่วยให้ความมั่นใจว่าอย่างน้อยที่สุด ผลงาน (Productivity) ของทีมจะเท่ากับผลรวมของผลงานของสมาชิกทุกคนในทีม โดยองค์ประกอบของ กระบวนการที่สำคัญ ได้แก่

- วัตถุประสงค์ร่วมกัน (Common Purpose) เป็นแนวทางเป็นแรงกระตุ้นในการทำงานเป็นทีมให้กับสมาชิกภายในทีม เปรียบเสมือนเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวสมาชิกภายในทีมไว้ด้วยกัน ซึ่งหมายรวมถึงวิสัยทัศน์ด้วย

- เป้าหมายเฉพาะเจาะจง (Specific Goals) คือ วัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง และสามารถวัดได้ (Measurable) เป็นเป้าหมายที่สามารถปฏิบัติได้จริง (Realistic) ซึ่งเป็นการแปลความหมายจากวัตถุประสงค์ร่วมกันโดยทั่วไป มาเป็นเป้าหมายการทำงานเป็นทีมให้มีความชัดเจน มากยิ่งขึ้น

- ความเชื่อมั่นในความสามารถของทีม (Team Efficacy) ความสำเร็จในเรื่องเล็กน้อยภายในทีมสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการสร้างความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ได้ ดังนั้น ควรมีการมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมและไม่เกินความสามารถของทีม เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานให้กับทีม

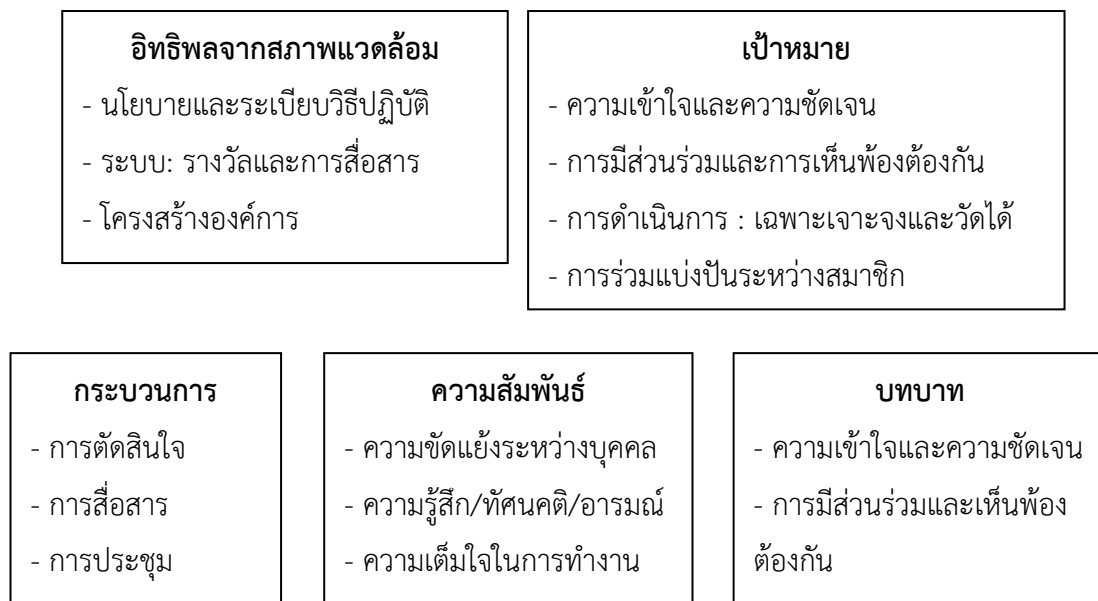
- ระดับความขัดแย้ง (Conflict Levels) หากปราศจากความขัดแย้งจะทำให้เกิดความเฉื่อยชาและไม่กระตือรือร้น ดังนั้น ความขัดแย้งสามารถช่วยยกระดับประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมได้ เนื่องจากความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องงาน จะช่วยทำให้เกิดการอภิปรายและมีการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจที่ดีกว่า ซึ่งต้องเป็นความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับงานและไม่มี ความขัดแย้งในเชิงสัมพันธ์ภาพ (Relationship Conflict)

- ความสูญเสียเปล่าทางสังคม (Social Loafing) คือ การที่มีสมาชิกอยู่ในทีม ในขณะที่สูญเสียเปล่า หรือไม่ใช้ความรู้ ความสามารถของตนให้เกิดประโยชน์ต่อทีม ซึ่งเป็นการเอาเปรียบเพื่อนร่วมทีม ดังนั้น ทีมที่มีประสิทธิภาพต้องพยายามไม่ให้ความสูญเสียเปล่าทางสังคมเกิดขึ้น

2.2.2 โมเดล 5 มิติ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

Shonk (1997 อ้างถึงใน ธรณกร สุวรรณกลาง, 2557) ได้ทำการศึกษา พบว่าตลอดระยะเวลาในการทำงานเป็นทีมจะมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ที่ทีมจำเป็นต้องมี ซึ่งตัวแปรทั้ง 5 นี้ได้รับ

ความสนใจอย่างมากจากผู้ที่ต้องการปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงานเป็นทีม เนื่องจากทีมที่สามารถจัดการกับตัวแปรทั้ง 5 ได้ จะส่งผลให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น



ภาพประกอบ 2.1 โมเดล 5 มิติ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม
ที่มา: Meuse (2009)

2.2.3 โมเดล 5 พลวัตของการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือกัน

Fasto and Larson (2001) ได้นำเสนอโมเดลจากการรวบรวมข้อมูลจากทีมในหลากหลายธุรกิจ รวมทั้งหมด 600 ทีม และสร้างเป็นทฤษฎีที่ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ เป็นองค์ประกอบที่ต้องทำความเข้าใจและจัดการอย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มโอกาสในการให้เกิดประสิทธิผลต่อทีม องค์ประกอบดังกล่าวสามารถแสดงได้ดังภาพต่อไปนี้

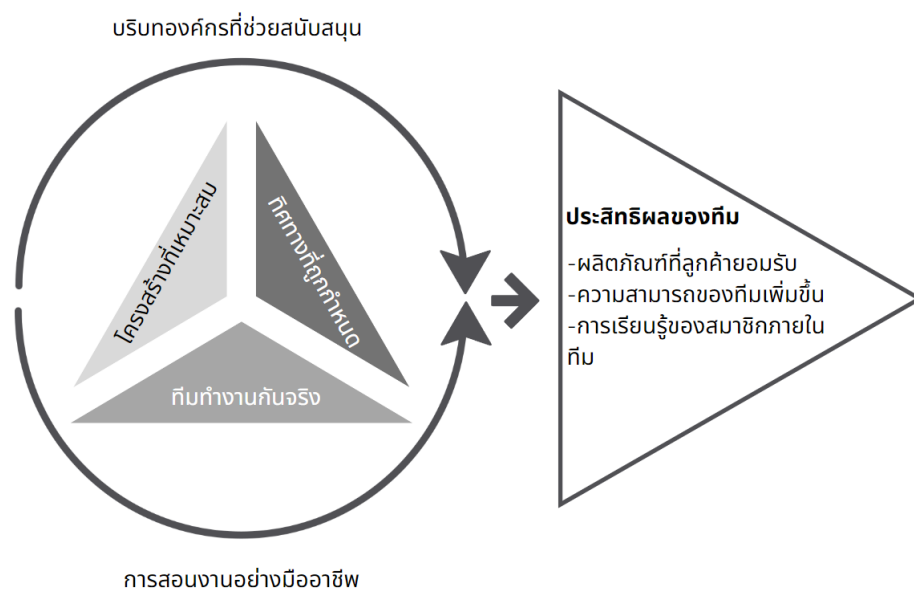


ภาพประกอบ 2.2 โมเดล 5 พลวัตของการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือกัน
ที่มา: Meuse (2009)

จากภาพประกอบ 2.2 แสดงให้เห็นถึง 5 องค์ประกอบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพต่อการทำงานเป็นทีม โดยสามารถอธิบายได้ว่า องค์ประกอบเริ่มต้นที่สมาชิกในทีม (Team Member) ซึ่งเป็นหัวใจหลัก คือ การที่ได้คนที่เหมาะสม โดยต้องเป็นคนที่เปิดเผย (Openness) ช่วยเหลือผู้อื่น (Supportiveness) มุ่งเป้าหมายในการทำงาน (An Action Orientation) ลักษณะส่วนบุคคลเชิงบวก (Positive Personal Style)

2.2.4 โมเดลเงื่อนไขประสิทธิภาพของทีม

Hackman (2002) ได้นำเสนอโมเดลเงื่อนไขประสิทธิภาพของทีม โดยทีมจะเกิดประสิทธิภาพได้เมื่อเป็นไปตามเงื่อนไขเหล่านี้ คือ (1) มีการทำงานเป็นทีมจริงๆ มากกว่าเป็นแค่ในนาม (2) ทีมมีทิศทางในการทำงาน (3) มีโครงสร้างองค์การสนับสนุนในการทำงานเป็นทีม (4) การทำงานของทีมอยู่ภายใต้บริบทขององค์การที่คอยสนับสนุน และ (5) มีการสอนงานจากผู้เชี่ยวชาญในการทำงานเป็นทีม และสามารถวัดประสิทธิภาพของทีมได้จากผลิตภัณฑ์และบริการที่ทำได้เหนือความคาดหวังของลูกค้า ความสามารถของทีมที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา และการตอบสนองความต้องการของสมาชิกภายในทีม ดังภาพประกอบ 2.3



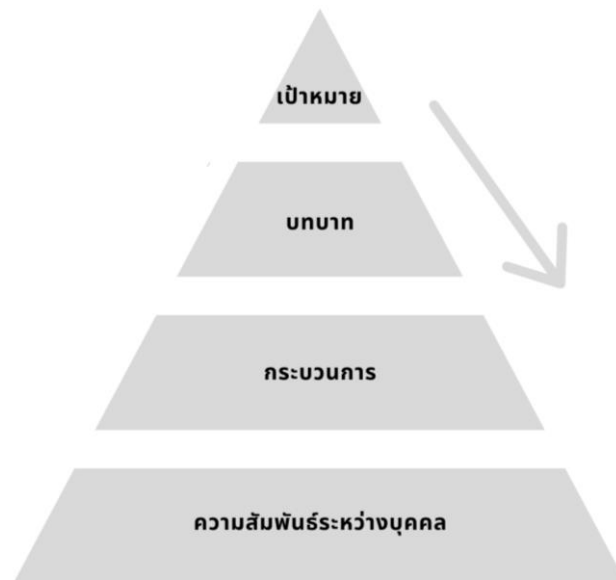
ภาพประกอบ 2.3 โมเดลเงื่อนไขประสิทธิผลของทีม
ที่มา: Meuse (2009)

จากภาพประกอบ 2.3 เงื่อนไขประสิทธิผลของทีมที่สำคัญ 5 ประการ มีดังนี้

- 1) ทีมทำงานกันจริงต้องประกอบด้วย 4 ลักษณะสำคัญคือ เป็นงานที่ทำเป็นทีม มีขอบเขตงานที่ชัดเจน มีอำนาจในการตัดสินใจที่ชัดเจน และมีเสถียรภาพของการเป็นสมาชิกในทีม
- 2) การควบคุมทิศทางของการทำงานเป็นทีมเป็นมากกว่าวิธีการทำงานที่ทีมต้องทำให้ลุล่วง คือ ทีมต้องมีความชัดเจน ความท้าทาย และเป้าหมายที่เน้นความสำเร็จของผลลัพธ์
- 3) โครงสร้างที่เหมาะสม หมายถึง ทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของทีมองค์ประกอบของทีม และบรรทัดฐานในการทำงานของทีม ซึ่งจะต้องไม่ขัดขวางในการทำงานเป็นทีม
- 4) บริบทขององค์กรที่ช่วยสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรที่เพียงพอสำหรับทีม การให้รางวัล ข้อมูลข่าวสาร การให้ความรู้ การให้ความร่วมมือจากกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และการสนับสนุนให้ทีมสามารถทำงานได้ประสบผลสำเร็จ
- 5) การสอนงานอย่างมืออาชีพ หมายความว่า การมีผู้ที่มีความสามารถช่วยสมาชิกทีมให้สามารถจัดการกับปัญหาที่กำลังประสบอยู่ เพื่อให้งานของทีมประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้การสอนงานยังช่วยให้สมาชิกภายในทีมมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ความร่วมมือและปรับปรุงการประสานงานระหว่างกัน

2.2.5 โมเดล GRPI

Rubin, Plovnick and Fry (1970 อ้างถึงใน รณกร สุวรรณกลาง, 2557) ได้นำเสนอโมเดล GRPI ซึ่งย่อมาจาก เป้าหมาย (Goals) บทบาท (Roles) กระบวนการ (Processes) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships) โดยนำเสนอในรูปแบบพีระมิดคล้ายกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1954) โมเดลเริ่มต้นที่ยอดพีระมิด คือ เป้าหมาย ทีมควรเริ่มต้นด้วยการกำหนดเป้าหมาย หลังจากนั้นจะเป็นการกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบของสมาชิก และเมื่อทุกคนมีการทำงานร่วมกัน บางครั้งจะพบว่าเป้าหมายเหล่านั้นมักจะไม่ชัดเจนเพียงพอ ดัชนีซึ่งการที่เป้าหมายไม่ชัดเจนจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน ทั้งขั้นตอนการทำงาน การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยการแก้ไขปัญหาต้องมองย้อนกลับไปเป้าหมายว่ามีความชัดเจนหรือไม่ ซึ่งการกำหนดเป้าหมาย บทบาท หรือขั้นตอนการทำงานใหม่จะส่งผลให้ทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยความสัมพันธ์ต่างๆสามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ 2.4



ภาพประกอบ 2.4 โมเดล GRPI

ที่มา: Meuse (2009)

จากภาพประกอบ 2.4 อธิบายองค์ประกอบต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) เป้าหมาย (Goals) คือ จุดประสงค์หลักของทีมที่มีความชัดเจน มีผลลัพธ์ที่คาดหวังของงานที่จะทำ โดยมีการวางแผนขอบเขตของงาน และมีความชัดเจนในเรื่องของลำดับความสำคัญและกรอบเวลา

2) บทบาท (Roles) คือ มีการยอมรับในหัวหน้าทีม เข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตนเอง และของสมาชิกทุกคน รวมถึงความรับผิดชอบที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม โดยขอบเขตของบทบาทต้องมีความชัดเจนไม่มีช่องว่าง

3) กระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงาน (Processes and workflow) คือ กระบวนการของทีม เช่น วิธีการตัดสินใจ วิธีการแก้ไขปัญหาของทีม วิธีการกระบวนการแก้ไขข้อขัดแย้ง ส่วนกระบวนการทำงาน เช่น ขั้นตอนต่างๆในการทำงาน

4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationships) คือ มีความเชื่อมั่น มีความร่วมมือกันกับสมาชิกคนอื่นภายในทีม มีการสื่อสารกัน ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และมีวิธีการในการจัดการความขัดแย้ง

จากโมเดลทีมที่มีประสิทธิภาพที่นำมาเสนอทั้ง 5 แบบ จะเห็นว่า องค์ประกอบของมีเดลมี่ปัจจัยที่มีความสอดคล้องกัน โดยแตกต่างกันแค่เพียงขอบเขตของมุมมองที่พิจารณา ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์และจัดองค์ประกอบโมเดลในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพขึ้นมาใหม่ ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) หัวหน้าทีมหรือผู้นำทีม จะเป็นคนสำคัญต่อทีม มีส่วนสำคัญในความสำเร็จหรือความล้มเหลวของทีม ผู้นำที่มีความสามารถจะสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันของทีม เป็นศูนย์กลางในการประสานงานต่างๆภายในทีม โดยในทุกทีมจะมีผู้นำทีม ซึ่งผู้นำทีมมีหน้าที่ในการสร้างทีม ชี้ให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของสมาชิกภายในทีม กำหนดขอบเขตการมีส่วนร่วม กำหนดวัตถุประสงค์และควบคุมการปฏิบัติงาน ให้การยอมรับในความรู้ ความสามารถของสมาชิกภายในทีม นอกจากนั้นผู้นำทีมต้องใช้อำนาจอย่างเหมาะสมและมีความยืดหยุ่น โดยมุ่งเน้นพัฒนาวิธีการทำงานของทีมและจัดสรรเวลาเพื่อปรับปรุงการทำงานของทีม ซึ่งผู้นำทีมควรเปิดโอกาสให้สมาชิกคนอื่นๆในทีมได้ฝึกฝนการเป็นผู้นำทีม เพื่อให้สมาชิกในทีมมีทักษะที่เหมาะสมในการเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ทั้งนี้ ผู้นำทีมต้องมีหน้าที่ควบคุมและดูแลปัจจัยด้านอื่นๆ ภายในทีม รวมถึงทำหน้าที่เป็นตัวแทนของทีมอย่างเหมาะสม

ดังนั้น สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำทีม หมายถึง ผู้ที่เป็นผู้นำทีม จะเป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันของทีม เป็นศูนย์กลางในการประสานงานต่างๆ ให้การยอมรับในความรู้ความสามารถของสมาชิก ใช้อำนาจอย่างเหมาะสมและมีความยืดหยุ่น โดยมุ่งเน้นพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของทีมงานของทีม

2. ความสัมพันธ์ (Relationships) ในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกในทีมจะต้องมีความเชื่อใจกัน คอยสนับสนุน ช่วยเหลือ เคารพซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม การทำงานเป็นทีมที่ดีต้องมีการสนับสนุนและเห็นถึงคุณค่าของความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างสมาชิกในทีม นอกจากนั้นต้องมีทักษะและความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกับคนอื่นที่มีความแตกต่างจาก

ตนเอง ดังนั้น ทีมที่มีประสิทธิภาพต้องพร้อมรับมือกับเรื่องความแตกต่าง โดยที่สมาชิกในทีมต้องควบคุมและจัดการความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานเป็นทีม และต้องมีการปรับปรุงทักษะด้านการปฏิสัมพันธ์กับทีมอยู่เสมอ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นต้องช่วยกันแก้ไขปัญหา อีกทั้งในการทำงานเป็นทีมสมาชิกภายในทีมต้องช่วยกันสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมในการทำงาน แสดงออกอย่างตรงไปตรงมา และร่วมแรงร่วมใจเป็นหนึ่งเดียวกัน ปฏิบัติงานโดยไม่มีการเอาเปรียบซึ่งกันและกัน จะทำให้สมาชิกทุกคนในทีมมีความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนในทีมควรมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของทีมว่า ทีมสามารถที่จะร่วมกันทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ และเมื่อทีมสามารถทำงานสำเร็จลุล่วง สมาชิกในทีมก็พร้อมที่จะทำงานร่วมกันกับสมาชิกได้อีกในงานอื่นต่อไป

ดังนั้น สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ หมายถึง การที่สมาชิกภายในทีมมีความเชื่อใจกันช่วยเหลือ เคารพซึ่งกันและกัน มีความรับผิดชอบต่องาน มีการร่วมมือกันปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และเมื่อสามารถทำงานสำเร็จลุล่วง สมาชิกในทีมก็พร้อมที่จะทำงานร่วมกันอีกในงานอื่นๆ ต่อไป

3. บทบาท (Role) คือ การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมตามเป้าหมายที่ทีมได้รับมา หรือตามความสามารถของสมาชิกแต่ละคนอย่างชัดเจน ภายในทีมจะมีสมาชิกหลายคนมีหลากหลายความสามารถ การที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพที่สุดนั้น จะต้องมีการดึงเอาศักยภาพและความรู้ความสามารถของแต่ละคนภายในทีมออกมาให้มากที่สุด โดยมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบต่างๆอย่างชัดเจน สมาชิกทุกคนในทีมต้องมีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและเพื่อนร่วมทีม ยอมรับในหน้าที่รับผิดชอบของคนอื่น ยอมรับในตัวหัวหน้าทีมที่จะเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และต้องมีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำร่วมกันอย่างลึกซึ้ง นอกจากนี้ความชัดเจนของความรับผิดชอบของสมาชิกในทีมยังครอบคลุมถึงเรื่องการลดความขัดแย้งภายในทีมด้วย อย่างไรก็ตามการทำให้ความรับผิดชอบของสมาชิกมีความชัดเจนเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการทำงานเป็นทีมจะมีการเกิดกิจกรรมใหม่ๆ เกิดขึ้นเสมอ ซึ่งความรับผิดชอบที่เพิ่มเข้ามาใหม่จะต้องได้รับมอบหมายให้กับสมาชิกที่มีความเหมาะสมต่อไป

ดังนั้น สรุปได้ว่า บทบาท คือ การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนภายในทีม โดยเข้าใจในบทบาทของตนเองและของเพื่อนร่วมทีม เข้าใจความรับผิดชอบที่มีร่วมกันภายในทีม ให้การยอมรับหัวหน้าทีมคนที่เป็นคนนำในการปฏิบัติงาน และมีการใช้ความสามารถ ทักษะจากสมาชิกในแต่ละคนภายในทีมอย่างเหมาะสม เพื่อที่จะให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพที่สุด

4. กระบวนการ (Process) คือ ขั้นตอนของการทำงานเป็นทีมประกอบด้วยขั้นตอนการทำงานต่างๆ ตั้งแต่การวางแผน การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงาน มีการจัดลำดับงาน

อย่างชัดเจน ให้เป็นกรอบแนวทางในการทำงาน และมีการสื่อสารให้สมาชิกทุกคนในทีมมีความเข้าใจตรงกัน เพื่อให้การตัดสินใจต่างๆมีความชัดเจน สมาชิกในทีมสามารถเข้าใจในการตัดสินใจต่างๆเหล่านั้นได้ เมื่อทีมต้องมีการตัดสินใจที่สำคัญก็จะต้องมีการคำนึงถึงสถานการณ์ พิจารณาถึงผลลัพธ์หรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยใช้เสียงส่วนใหญ่ของสมาชิกภายในทีม ซึ่งการมีความคิดเห็นที่แตกต่างและการถกเถียงกันก็เป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมในการทำงานได้ แต่ต้องเป็นไปในทิศทางที่สร้างสรรค์และมีคุณภาพ นอกจากนี้สมาชิกในทีมต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของทีมเป็นระยะและร่วมกันหาวิธีปรับปรุงการทำงาน อย่างไรก็ตามเพื่อความสำเร็จขององค์การทีมจำเป็นต้องมีการประสานงานกับส่วนอื่น ภายนอกทีม เพื่อให้การทำงานสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ดังนั้น สรุปได้ว่า กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนต่างๆของการทำงานเป็นทีมที่มีการจัดลำดับของงาน มีกรอบแนวทางในการทำงาน มีกระบวนการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่ชัดเจน ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันแก้ไขปัญหา โดยใช้เสียงส่วนใหญ่ของสมาชิก และคำนึงถึงผลลัพธ์หรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนั้นมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและเพื่อนร่วมทีม

2.3 ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน ปัญญา บุรณะนนทสิริ, 2550) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต ในขณะที่เดียวกันก็สามารถผลิตสินค้าหรือบริการในคุณภาพและปริมาณที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและใช้ต้นทุนน้อยที่สุด โดยมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method)

พิทยา บวรวัฒนา (2552) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึงการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วย ต่อค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียไปในการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้น ๆ

พัฒนา คดีพิศาล (2553) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดีและมากที่สุด ในขณะที่เดียวกันการใช้ทรัพยากรในการทำกิจกรรมจะต้องน้อยที่สุดด้วย ซึ่งในการทำงานจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ และระบบการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกภายในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

เบญจมาศ บุ่งรัฐ (2563) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ มักจะประกอบด้วยหลายส่วนประกอบ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ประสิทธิภาพมักจะมองถึงเรื่องมิติความคุ้มค่าเป็นสำคัญ รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด แต่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สูงที่สุดในการสร้างผลงานโดยยังคงความมีคุณภาพและตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในด้านต่างๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งคำว่าประหยัดทรัพยากร ได้แก่ ใช้แรงงานคนน้อย ประหยัดเงินค่าใช้จ่าย ไม่เสียเวลา ใช้ต้นทุนหรือวัตถุดิบที่คุ้มค่า เป็นต้น ทั้งนี้ การจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อย อาจพิจารณาได้จากปริมาณงานที่บรรลุผลสำเร็จและปริมาณทรัพยากรที่สูญเสียไป เช่น มีงาน 2 ชิ้น ที่บรรลุผลสำเร็จเหมือนกัน แต่ใช้เวลาต่างกัน ผลงานที่ 1 ใช้เวลา 10 นาที ส่วนผลงานชิ้นที่ 2 ใช้เวลา 7 นาที หมายความว่า ผลงานชิ้นที่ 2 มีประสิทธิภาพมากกว่าชิ้นที่ 1 เป็นต้น

สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ โดยให้ผลออกมาดีที่สุด และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำว่าประสิทธิภาพนั้น เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการ ก็มักจะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงานที่ได้ผลลัพธ์ออกมาได้ตามมาตรฐานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งจากการศึกษา แนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่าน มีดังต่อไปนี้

Simon (1960, อ้างถึงใน ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563) งานที่มีประสิทธิภาพให้ดูจาก ปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้มา และถ้าเป็นการบริหารราชการหรือองค์การภาครัฐจะมีการเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้ออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้ไปในการปฏิบัติงาน

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องมีการปรับปรุงองค์การในด้านต่างๆ ได้แก่

1) ปรับโครงสร้างองค์การ ตำแหน่ง เงินเดือน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน และกฎระเบียบ ที่ใช้อยู่ให้มีความยืดหยุ่น โดยมองว่าการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลางจะเป็นการปิดกั้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ต้องปรับโครงสร้างองค์การให้เป็นแนวราบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน

2) ปรับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ กระชับชัดเจน ควรมีการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (Reengineering) เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วในการตัดสินใจมากขึ้น โดยไม่ต้องรอการตัดสินใจ จากผู้บังคับบัญชา

3) พัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นความรู้ และประสบการณ์ รวมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4) สร้างบรรยากาศองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการให้รางวัลในการแสดงความคิด สร้างสรรค์ และมีการเปิดโอกาสและยอมรับการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง

5) เขียนคำบรรยายลักษณะงาน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ในแต่ละตำแหน่ง

สำนักงาน ก.พ. (2559) ได้กำหนดตัวชี้การปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือผลสัมฤทธิ์ เพื่อใช้ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และนำผลการประเมินมาประกอบการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนและพัฒนาบุคลากร ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ 2544 โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านมุ่งเน้นปริมาณงาน พิจารณาจากจำนวนผลงานที่ทำสำเร็จ
- 2) ด้านมุ่งเน้นคุณภาพงาน พิจารณาจากความถูกต้องเรียบร้อยตามมาตรฐานของผลงาน
- 3) ด้านมุ่งเน้นเวลาที่งานสำเร็จทันการณ์ พิจารณาจากเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบจากมาตรฐานที่กำหนดไว้
- 4) ด้านที่มุ่งเน้นความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร พิจารณาจากการใช้วัสดุอุปกรณ์ ต้นทุน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

Petersen and Plowman (1958, อ้างถึงใน ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563) ที่ได้ให้แนวคิดหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้

- 1) คุณภาพของงาน (Quality) งานที่ได้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้และ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
- 2) ปริมาณงาน (Quantity) ทำงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด
- 3) เวลา (Time) ใช้เวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว โดยนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น
- 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) มีการลงทุนน้อยแต่ได้กำไรมาก กล่าวคือสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งด้านเงิน คน วัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีได้อย่างประหยัดและคุ้มค่า

สามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่ พิจารณาจากตัวชี้วัด คือ

- 1) ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด
- 2) งานนั้นต้องมีคุณภาพ

- 3) งานเสรีจัดตรงตามเวลา
- 4) ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร

2.5 ข้อมูลทั่วไปของกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

2.5.1 ประวัติความเป็นมาของกรมศุลกากร

การเก็บภาษีศุลกากร เกิดขึ้นตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยจากหลักฐานศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง ในสมัยสุโขทัยมีการค้าขายเป็นรายได้สำคัญในการสร้างความมั่งคั่งของประเทศในช่วงระยะเวลาหนึ่งกรุงสุโขทัยได้ประกาศยกเว้นการเก็บภาษีแก่ผู้มาค้าขาย จนมาถึงในสมัยกรุงศรีอยุธยา หน่วยงานที่ทำงานด้านการเก็บภาษีขาเข้า-ขาออกเฉพาะนั้นเรียกว่าพระคลังสินค้า โดยจะมีสถานที่สำหรับเก็บภาษี เรียกว่าขนอน เพื่อเก็บภาษีจากระวางบรรทุกสินค้า ส่วนในสมัยกรุงธนบุรีนั้นอยู่ในยุคสงคราม จึงไม่ปรากฏหลักฐานในทางประวัติศาสตร์เกี่ยวกับการค้าขายระหว่างประเทศ

เมื่อเข้าสู่ช่วงสมัยรัตนโกสินทร์ ในสมัยรัชกาลที่ 3 ได้มีการประมวลผูกขาดการเรียกเก็บภาษีอากรที่เรียกว่าระบบเจ้าภาษีนายอากร และมีสถานที่เก็บภาษีเรียกว่าโรงภาษี ในสมัยรัชกาลที่ 4 ได้มีการทำสนธิสัญญาเบาริงที่เกี่ยวกับการศุลกากร คือ มีการยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือและเปลี่ยนมาเป็นการเก็บภาษีสินค้าขาเข้าซึ่งเรียกว่าภาษีย่อยชักสาม ส่วนสินค้าขาออกนั้นเก็บตามที่ระบุในท้ายสัญญาเป็นชนิดไป และได้ทำการตั้งโรงภาษีเรียกว่าศุลกสถานขึ้น เป็นที่ทำการของศุลกากร

ต่อมายุคใหม่ของศุลกากรไทยได้เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2417 เมื่อรัชกาลที่ 5 ทรงก่อตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการเก็บรวบรวมรายได้ต่างๆ ของแผ่นดิน กิจการศุลกากรซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีขาเข้า-ขาออกเป็นรายได้หลักของประเทศอยู่ในการกำกับดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์และได้มีการก่อตั้งกรมศุลกากรขึ้น งานศุลกากรของไทยได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงของประเทศและสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป จึงได้มีการสร้างตึกที่เป็นที่ทำการแห่งใหม่ให้เหมาะสมขึ้นแทนที่ทำการศุลกากรเดิม ซึ่งก็คือสถานที่ตั้งกรมศุลกากร เขตคลองเตย ในปัจจุบันนั่นเอง ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาเศรษฐกิจของประเทศไทยมีอัตราการขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งจากเดิมกรมศุลกากรมีหน้าที่หลักคือจัดเก็บภาษีอากรจากสินค้าที่นำเข้ามาในและส่งออกไปนอกประเทศ เพื่อนำมาพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และป้องกันปราบปรามดูแลการลักลอบสินค้าหนีศุลกากร เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมาย

กรมศุลกากรมีบทบาทและภารกิจจากเดิมที่เน้นจัดเก็บภาษีอากรจากสินค้าที่นำเข้ามาในและส่งออกไปนอกประเทศ เปลี่ยนมาเป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาและส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกสินค้าของไทยให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าโลก ในขณะเดียวกัน

กรมศุลกากรได้ทำการพัฒนาระบบงานภายในองค์กร มีการนำระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สมัยใหม่มาใช้ในการทำงาน ตลอดจนดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความสำเร็จก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ

2.5.2 วิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร

วิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร คือ “องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ”

2.5.3 พันธกิจของกรมศุลกากร

พันธกิจของกรมศุลกากร มีดังนี้

- 1) อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
- 2) ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
- 3) เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร
- 4) จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

2.5.4 หน่วยงานสังกัดกรมศุลกากรในจังหวัดสงขลา

ในจังหวัดสงขลา มีด่านศุลกากรทั้งหมด 5 ด่าน ประกอบไปด้วย ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ ด่านศุลกากรสะเดา ด่านศุลกากรสงขลา ด่านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่ ด่านศุลกากรบ้านประกอบ และ 1 สำนักงาน คือ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

- 1) ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2461 โดยเริ่มตั้งขึ้นเป็นด่านตรวจเก็บภาษีศุลกากร เพื่อรองรับการเปิดเดินรถไฟของประเทศสยามกับประเทศใกล้เคียง ในวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2461 สัญญาทำ ณ วันที่ 6 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2465 ระหว่างนายพลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหลวงกำแพงเพชรอัครโยธิน ผู้บัญชาการกรมรถไฟหลวงแห่งกรุงสยาม แทนรัฐบาลของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวแห่งกรุงสยามฝ่ายหนึ่งกับ เซอร์ ลอเรนซ์นินส์ กิลมาร์ด เค.ซี.บี. ผู้สำเร็จราชการสหพันธรัฐมลายูแทนรัฐบาลของประเทศสหพันธรัฐมลายู กลันตัน ไทรบุรี และเปอร์ลิสอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อให้การเดินรถไฟระหว่างพระราชอาณาจักรสยามฝ่ายหนึ่งกับกลันตัน ไทรบุรี เปอร์ลิส และสหพันธรัฐมลายูอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นไปด้วยความสะดวกกับทั้งมีความประสงค์จะทำความตกลงซึ่งกันและกันในเรื่องการใช้พระราชกำหนดกฎหมายว่าด้วยการเก็บภาษีของพระราชอาณาจักรสยามกับของประเทศแดนต่อแดน ในปี พ.ศ. 2474 ได้กำหนดให้เป็นด่านพรมแดนของท่ากรุงเทพา ตามกฎกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 ในปี พ.ศ. 2481 ได้ยกฐานะเป็น “ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์” ตามกฎกระทรวงการคลัง ลงวันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2481 โดยได้ใช้สถานที่ของสถานีรถไฟพร้อม (สถานี 1) ปาดังเบซาร์ เป็นที่ทำการ ในปี พ.ศ. 2513 ได้

สร้างอาคารที่ทำการด้านฯ ขึ้นมาเป็นที่ทำการถาวรบนพื้นที่ 22 ไร่ ซึ่งเป็นพื้นที่เช่าจากเทศบาลเมือง ปาดังเบซาร์ โดยใช้มาจนถึงปัจจุบัน

2) ด้านศุลกากรสะเดา ด้านศุลกากรสะเดาเป็นด้านศุลกากรทางบก อยู่ติดเขตแดน ไทย-มาเลเซีย ตรงข้ามกับด้านศุลกากรบุกิตกายูฮัตัม รัฐเคดาห์ ประเทศมาเลเซีย แต่เดิมมีชื่อว่า "ด่าน เก็บภาษีสะเดา" สังกัดกรมสรรพากรนอก กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ปี พ.ศ. 2458 (ไม่ปรากฏวันที่ และเดือน) ได้มีการโอนด่านเก็บภาษีในมณฑลปักษ์ใต้ทั้งหมดจากกรมสรรพากรนอก มาสังกัดกรม ศุลกากร ด้านเก็บภาษีสะเดาจึงขึ้นกับกรมศุลกากรตั้งแต่นั้นมา โดยเป็นด่านฝักของอำเภอสะเดา จากนั้นในปี พ.ศ. 2465 ได้มีการแต่งตั้งให้พระนิกรบดีเป็นนายด่านศุลกากรสะเดาเป็นคนแรก ต่อมา มีกฎเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 กำหนดให้ด่านเก็บภาษี สะเดาเป็นด่านพรมแดนของท่ากรุงเทพฯ ด้านเก็บภาษีสะเดาได้เปลี่ยนชื่อเป็น "ด้านศุลกากรสะเดา" ตามกฎเสนาบดีกระทรวงการคลังมหาสมบัติ ลงวันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2481 จึงถือเอาวันที่และ เดือนตามกฎเสนาบดีเป็นวันคล้ายวันเกิดด้านศุลกากรสะเดา ในปี พ.ศ. 2501 ได้มีการทำพิธีเปิดที่ทำการด้านศุลกากรสะเดาอย่างเป็นทางการ บริเวณสามแยกอำเภอสะเดา และใช้เป็นที่ทำการมานานถึง 26 ปี จนถึงปี พ.ศ. 2527 จึงได้ย้ายที่ทำการด้านศุลกากรสะเดามาอยู่ที่ บ้านคลองพรวน ถนนกาญจ จนวนิช ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา และใช้เป็นที่ทำการมาจนถึงปัจจุบัน

3) ด้านศุลกากรสงขลา เป็นด้านศุลกากรทางทะเลด้านอ่าวไทย เป็นส่วนราชการ สังกัดการบริหารราชการส่วนกลาง สังกัดกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ควบคุมดูแลและกำกับการ บริหารงานโดยอธิบดีกรมศุลกากร ผ่านรองอธิบดีและผู้อำนวยการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 แต่เดิม มีชื่อว่า "ด่านเก็บภาษีสงขลา" สังกัดกรมสรรพากรนอก กระทรวงมหาดไทย ในปี พ.ศ. 2448 ได้โอน มาขึ้นกับกรมสรรพากร กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2462 ได้มีการโอนด่านเก็บ ภาษีในมณฑลปักษ์ใต้ทั้งหมดจากกรมสรรพากรนอกมาขึ้นกับกรมศุลกากร ต่อมา มีกฎเสนาบดี กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ลงวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2469 กำหนดให้ด้านศุลกากรสงขลา ขึ้นอยู่ กับมณฑลนครศรีธรรมราช โดยมีขุนสำรวจภาษีเป็นนายด่านคนแรก ที่ทำการเดิมตั้งอยู่ที่ ถนนนครใน ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ปัจจุบันเป็นที่ตั้งสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ปี พ.ศ. 2531 กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคมได้ก่อสร้างท่าเรือน้ำลึก สงขลา ที่บริเวณฝั่งหัวเขาแดงด้านนอกอยู่ห่าง จากที่ทำการด้านศุลกากรสงขลา ประมาณ 24 กิโลเมตร ทำให้พ่อค้าประชาชนไม่สะดวกในการติดต่อ และปฏิบัติพิธีการศุลกากร กรมเจ้าท่าจึงได้สร้างอาคารที่ทำการด้านศุลกากรสงขลาขึ้นใหม่ที่ บริเวณ ปากทางเข้าท่าเรือน้ำลึกสงขลา ถนนสงขลา-นครศรีธรรมราช ตำบล หัวเขา อำเภอสิงหนคร จังหวัด สงขลา เป็นอาคารชั้นเดียวให้เป็นที่ทำการของ ด้านศุลกากรสงขลา

4) ด้านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่ ในอดีตจังหวัดสงขลามีสนามบินศุลกากร สงขลา ซึ่งจัดตั้งโดยกฎกระทรวงการคลัง ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2486 ต่อมากรมคมนาคมทางอากาศได้

เจริญขึ้น รัฐบาลจึงให้สร้างสนามบินขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นตามกฎกระทรวงการคลัง ฉบับที่ 61 พ.ศ. 2515 โดยประกาศยกเลิกสนามบินสุลกากรสงขลา และกำหนดสนามบินขนาดใหญ่ เป็น "สนามบินสุลกากรขนาดใหญ่" ตั้งแต่วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2515 ในขณะนั้นกรมสุลกากรพิจารณาเห็นว่า ปริมาณอากาศยานและสินค้าที่นำเข้า-ส่งออกทางท่าอากาศยานขนาดใหญ่มีไม่มากนัก จึงมอบหมายให้ด่านสุลกากรสงขลาจัดเจ้าหน้าที่มาควบคุมการนำเข้า-ส่งออก ทางท่าอากาศยานขนาดใหญ่ เมื่อมีการนำสินค้าเข้าหรือส่งสินค้าออกจะต้องไปปฏิบัติพิธีการสุลกากรที่ด่านสุลกากรสงขลา ที่มีระยะห่างจากท่าอากาศยานขนาดใหญ่ประมาณ 45 กิโลเมตร ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะดำเนินการเปิดด่านสุลกากรท่าอากาศยานขนาดใหญ่ โดยเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2532 กรมสุลกากรจึงได้ประกาศตั้งด่านสุลกากรท่าอากาศยานขนาดใหญ่ ณ อาคารท่าอากาศยานขนาดใหญ่ ทางด้านทิศตะวันตกของตัวอาคาร สังกัดสำนักงานสุลกากรภาคที่ 1 (สำนักงานสุลกากรภาคที่ 4 ในปัจจุบัน) ตั้งอยู่ที่ตำบลคลองหลา อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา เพื่อให้บริการนำเข้าหรือส่งออกซึ่งของทุกประเภท รวมทั้งการส่งออกซึ่งของที่ขอคืนอากรขาเข้า หรือขอทัณฑ์บนทุกประเภท ตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2532 เป็นต้นไป

5) ด่านสุลกากรบ้านประกอบ เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมภายใต้โครงการตามข้อตกลงความร่วมมือระหว่างประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย ในกรอบความร่วมมือ IMT-GT และกรอบ JDA ซึ่งมีข้อตกลงให้ประเทศไทยพัฒนาด่านสุลกากรบ้านประกอบ และประเทศมาเลเซียพัฒนาด่านสุลกากรดูเรียนบุง พร้อมกันนี้ประเทศมาเลเซียได้จัดตั้งโครงการ Kota Putra ซึ่งในอนาคตจะเป็นเมืองอุตสาหกรรมยาง (Rubber City) นิคมอุตสาหกรรมอาหารฮาลาล และเขตปลอดอากร โดยทางฝ่ายมาเลเซียได้ดำเนินการก่อสร้างด่านสุลกากรดูเรียนบุง (DURIAN BURUNG) ภายใต้โครงการ Kota Putra ซึ่งอยู่ฝั่งตรงข้ามโครงการก่อสร้างด่านสุลกากรบ้านประกอบ แล้วเสร็จและเปิดทำการในเดือนกันยายน 2551 เป็นต้นมา และได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย กำหนดให้เปิดจุดผ่านแดนถาวรตั้งแต่วันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2553 เป็นต้นไป พร้อมทั้งได้มีการออกกฎกระทรวง ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 127 ตอนที่ 26 ก ลงวันที่ 21 เมษายน 2553 กำหนด ที่ ทางอนุมัติ ด่านพรมแดน และจัดตั้งด่านสุลกากรบ้านประกอบ ทั้งนี้ด่านสุลกากรบ้านประกอบและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้จัดเจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงาน ณ จุดผ่านแดนนับตั้งแต่มีการประกาศเปิดจุดผ่านแดนเป็นต้นมา โดยจุดที่ตั้งด่านสุลกากรบ้านประกอบ ตั้งอยู่บริเวณหลักเขตพรมแดนไทย-มาเลเซีย หลักที่ 31 (BP31) หมู่ 3 บ้านประกอบบ่อ ตำบลประกอบ อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา ตรงข้ามบ้านดูเรียนบุง ตำบลปาดังเซอโน อำเภอปาดังเตอรัน รัฐเคดาห์ บริเวณที่ตั้งโครงการพัฒนาด่านพรมแดน ภายใต้โครงการ Kota Putra ของมาเลเซีย

6) สำนักงานสุลกากรภาคที่ 4 ตั้งอยู่ที่บริเวณริมทะเลสาบสงขลา เลขที่ 45 ถนนนครใน ตำบลบ่อยาง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 90000 ที่ทำการเป็นอาคาร 2 ชั้น ทรงไทย

โบราณเดิมใช้เป็นที่ทำการร่วมกับด้านตุลาการสงขลา แต่ในปัจจุบันด้านตุลาการสงขลาได้ย้ายไปอยู่ที่บริเวณท่าเรือน้ำลึกจังหวัดสงขลา อาคารดังกล่าว จึงใช้เป็นที่ทำการของสำนักงานตุลาการภาคที่ 4 เพียงหน่วยงานเดียว สำนักงานตุลาการภาคที่ 4 เดิมเป็นส่วนราชการระดับกอง จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2461 ภายหลังจากที่ได้โอนด่านเก็บภาษีในมณฑลปักษ์ใต้จาก กรมสรรพากร มาขึ้นกับกรมตุลาการ ในอดีตใช้ชื่อว่า "ตุลาการมณฑลนครศรีธรรมราช" เป็นส่วนราชการส่วนท้องถิ่นอยู่ในบังคับบัญชาของ "ตุลาการมณฑลนครศรีธรรมราช" ในขณะนั้นมีด้านตุลาการในสังกัด คือ "ด้านตุลาการบ้านดอน ด้านตุลาการหลังสวน ด้านตุลาการชุมพร ด้านตุลาการสงขลา ด้านตุลาการปากพันธ์ และด้านตุลาการเกาะยาว" ต่อมาได้ผนวกรวมเข้ากับตุลาการมณฑลปัตตานี ใช้ชื่อว่า "กองข้าหลวงตรวจการตุลาการภาค 1" หัวหน้าส่วนราชการเรียกว่า "ข้าหลวงตรวจการตุลาการภาค 1" ปัจจุบัน พ.ศ. 2566 ชื่อว่า "สำนักงานตุลาการภาคที่ 4" มีด้านในสังกัด ดังนี้ ด้านตุลาการปาดังเบซาร์ ด้านตุลาการสะเดา ด้านตุลาการสุโขทัย-ลก ด้านตุลาการสงขลา ด้านตุลาการท่าอากาศยานหาดใหญ่ ด้านตุลาการเบตง ด้านตุลาการตากใบ ด้านตุลาการสตูล ด้านตุลาการปัตตานี ด้านตุลาการวังประจัน และด้านตุลาการบ้านประกอบ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Trent (2007) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Team Cognition In Intelligence Analysis Training เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับทีม ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจในทีม การฝึกอบรม การวิเคราะห์ปัญหา มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม และปัญหาที่เกิดขึ้น คือ เนื่องจากในทีมมีสมาชิกที่มีประสบการณ์น้อย มีความเข้าใจไม่ตรงกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในทีมไม่ดี และการเปลี่ยนแปลงผู้นำ ทำให้ส่งผลอย่างมากต่อการประสานงานภายในทีมที่มีประสิทธิภาพ

ปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1.ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด 2.ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยด้านค่าจ้างและผลตอบแทนส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด 3.ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการทำงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด

สุภาพร โทบุตร (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่

แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ และด้านการออกแบบงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วาสนา เกอแอสละ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ และสุรี พฤกษ์ทวีศักดิ์ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ผลการศึกษาพบว่า 1) การทำงานเป็นทีม ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ 2) ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพัน ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านความผูกพัน ด้านบรรทัดฐานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์

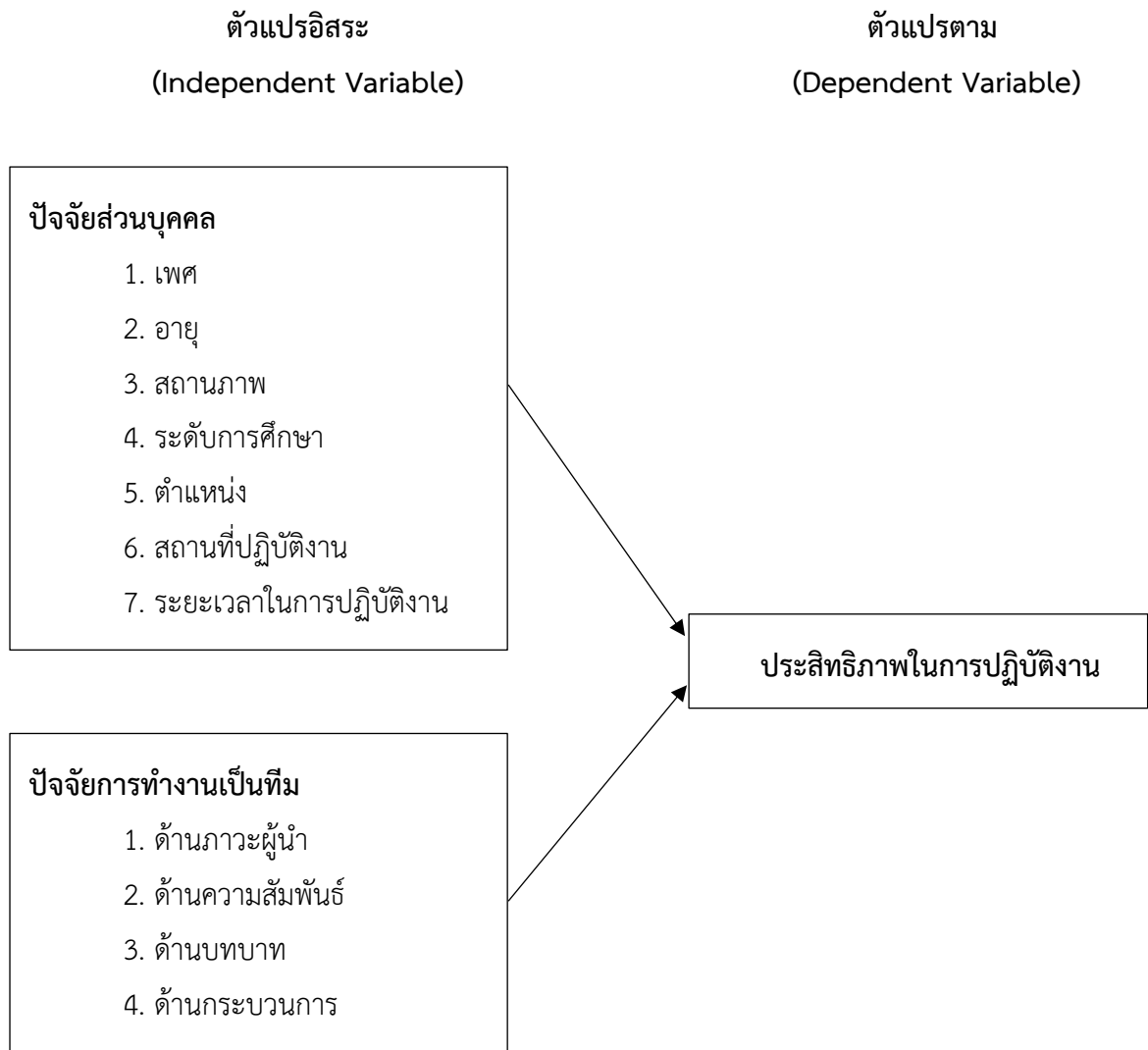
พรรณพิตรรา เสริมศรี (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาข้าราชการสำนักกรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท มีระดับตำแหน่งปฏิบัติการ/ปฏิบัติงานและมีอายุราชการ 5 - 10 ปี ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพโดยภาพรวมมีการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปิดเผยและการเผชิญหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจำแนกตาม-สถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาและอายุราชการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

กรวิภา งามวุฒิมวงศ์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ของคณะกรรมการเฉพาะกิจ (Ad Hoc Committee) และคณะกรรมการประจำ มีความคิดเห็นว่าปัจจัยทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และด้านภาวะผู้นำทีม อยู่ในระดับมาก โดยด้านภาวะผู้นำทีมมีลำดับมากที่สุด และด้านการติดต่อสื่อสารมีลำดับน้อยที่สุด และการวิเคราะห์จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง กลุ่มงาน ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือน มีค่าอิสระต่อกันกับปัจจัยการทำงานเป็นทีม และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .05

นีรนุช นรนาถตระกูล (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพที่มีผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาบริษัทซอฟต์แวร์ ผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับองค์การแห่งการเรียนรู้ และเป็นที่น่าสังเกตว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ อาจเพราะบริษัทแห่งนี้สามารถกระจายปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพได้อย่างทั่วถึง ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีหลายด้านที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ดังนั้น ผู้เขียนเลือกเพียงบางด้านที่ส่งผลจากงานวิจัยที่ผ่านการสังเคราะห์ คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ด้านบทบาท และด้านกระบวนการ

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ดำเนินการไปตามจุดมุ่งหมาย ในบทนี้จะเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย ซึ่งมีเนื้อหารายละเอียดประกอบดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 แบบแผนการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำนวน 235 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการใช้สูตรของ Taro Yamane (1973 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane และที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ความคลาดเคลื่อน เท่ากับ .05) ดังสมการ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนของประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการกลุ่มตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{235}{1 + 235(0.05)^2}$$

$$n = 148.03$$

$$\approx 149$$

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 149 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

ตาราง 3.1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

ลำดับ	รายชื่อหน่วยงาน	ประชากร(คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์	52	33
2	ด่านศุลกากรสะเดา	76	49
3	ด่านศุลกากรสงขลา	29	18
4	ด่านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่	17	10
5	ด่านศุลกากรบ้านประกอบ	16	10
6	สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	45	29
รวม		235	149

ที่มา : กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร ข้อมูล ณ วันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2566

3.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานเป็นทีมภายในกรมศุลกากร จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale) มี 5

ระดับแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ ด้านบทบาท และด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

โดยส่วนที่ 2 – 3 กำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

เลือกตอบระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด

เลือกตอบระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก

เลือกตอบระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง

เลือกตอบระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย

เลือกตอบระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือได้ทำการทดสอบ ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยจากเอกสาร บทความ วารสารที่เกี่ยวข้องเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจพิจารณาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของข้อคำถามแต่ละข้อจากแบบสอบถาม เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

จากนั้นนำผลคะแนนที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มารวบรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Item-Objective Congruence Index : IOC) โดยถือเกณฑ์ความสอดคล้องต้องอยู่ระหว่าง 0.5 -1.00 จึงสามารถนำ

แบบสอบถามมาใช้ได้ (สุวิมล ติรภานนท์, 2551) จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์โดยรวมเท่ากับ 1

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) คือ การทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือซึ่งผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบแล้วไปทดลอง (Try - out) กับประชากรที่จะทำการศึกษาวิจัยโดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการกรมศุลกากรจังหวัดอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ในจังหวัดสงขลา คือ ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดภูเก็ต จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีของคอนบาร์ช ซึ่งเรียกว่า การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Coefficient of Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.941 มากกว่าเกณฑ์กำหนดความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ขำนิประศาสน์, 2545)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการออกแบบสอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการต่าง ๆ อาทิ เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และบทความทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นคำถามให้เลือกตอบ (แบบปลายปิด) นำมาแจกแจงความถี่เป็นรายชื่อ โดยวิเคราะห์และคำนวณหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานเป็นทีมภายในกรมศุลกากร มีการแปลผล (Interpretation) การอภิปรายผลการวิจัย ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) เป็นมาตราวัดแบบอัตราส่วน (Rating Scale) ในแบบสอบถามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล การกำหนดเกณฑ์ ถือหลักว่าจะต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากัน เห็นว่า คะแนนสูงสุด เท่ากับ 5 คะแนน และต่ำสุดเท่ากับ 1 คะแนน จึงมีช่วงห่างหรือพิสัยของคะแนนเท่ากับ $5-1=4$ มี 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีช่วงห่างเท่ากับ $4/5 = 0.8$ ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การแปลผล (Interpretation) การอภิปรายผลการวิจัย ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัด ข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) เป็นมาตราวัดแบบอัตราส่วน (Rating Scale) ในแบบสอบถามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล การกำหนดเกณฑ์ ถือหลักว่าจะต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากัน เห็นว่า คะแนนสูงสุด เท่ากับ 5 คะแนน และต่ำสุดเท่ากับ 1 คะแนน จึงมีช่วงห่างหรือพิสัยของคะแนนเท่ากับ $5-1=4$ มี 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีช่วงห่างเท่ากับ $4/5 = 0.8$ ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิจัย ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) บรรยายปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยการทำงานเป็นทีม โดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ส่วนที่ 1 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยหาค่าที (t-test) จำแนกตามเพศ

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยหาค่าเอฟ F-test: ANOVA (Analysis of Variance) จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำนวน 235 คน โดยใช้แบบสอบถามทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N		หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
\bar{x}		หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.		หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
T		หมายถึง สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ Independent Sample t-test
F		หมายถึง สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F-test
R		หมายถึง ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม ซึ่งเรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ
R square		หมายถึง ความสามารถในการอธิบายตัวแปรตามที่มีในตัวแปรเชิงเส้น
Adjust R square		หมายถึง ความสามารถในการอธิบายตัวแปรตามที่มีในตัวแปรเชิงเส้นที่ปรับค่าแล้ว

Std. Error of the Estimate	หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานจากการประมาณ
Unstandardized Coefficients	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการการถดถอย
Standardized Coefficients	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของสมการการถดถอย
Mean Difference	หมายถึง ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
B (Beta)	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการการถดถอย
Std. Error	หมายถึง ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
p-value	หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นที่สมมติฐานหลักเป็นจริง
*	หมายถึง ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทำการวิเคราะห์โดยการแยกข้อมูลตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการทำงานเป็นทีม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) โดยแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยหาค่าที (t-test) จำแนกตามเพศ

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยหาค่าเอฟ F-test: ANOVA (Analysis of Variance) จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทำ การวิเคราะห์โดยการแยกข้อมูลตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และร้อยละ เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้ผลการวิเคราะห์

ตาราง 4.1 จำนวนความถี่และร้อยละของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	71	47.70
	หญิง	78	52.30
อายุ			
	21 - 30 ปี	9	6.00
	31 - 40 ปี	72	48.30
	41 - 50 ปี	50	33.60
	51 - 60 ปี	18	12.10
สถานภาพ			
	โสด	63	42.30
	สมรส	83	55.70
	อื่น ๆ	3	2.00
ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	20.10
	ปริญญาตรี	24	16.10
	สูงกว่าปริญญาตรี	95	63.80
ตำแหน่ง			
	ประเภททั่วไป	63	42.30
	ประเภทวิชาการ	80	53.70
	ประเภทอำนวยการ	6	4.00

สถานที่ปฏิบัติงาน		
ด้านศุลกากรปางเบซาร์	33	22.10
ด้านศุลกากรสะเดา	49	32.90
ตาราง 4.1 จำนวนความถี่และร้อยละของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ด้านศุลกากรสงขลา	18	12.10
ด้านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่	10	6.70
ด้านศุลกากรบ้านประกอบ	10	6.70
สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	29	19.50
ระยะเวลาปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	21	14.10
1 – 2 ปี	44	29.50
3 – 4 ปี	69	46.30
มากกว่า 5 ปี	15	10.10
รวม	149	100

จากตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 และเพศชายจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมาช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 และช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 รองลงมาสภาพโสด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 และอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด 95 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10

ตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งประเภทวิชาการ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมาตำแหน่งประเภททั่วไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 และตำแหน่งประเภทอำนวยการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

สถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดด้านศุลกากรสะเดา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 รองลงมาสังกัดด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 สังกัดด้านศุลกากรสงขลา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 สังกัดด้านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 และสังกัดด้านศุลกากรบ้านประกอบ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

ระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3 – 4 ปี มากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 – 2 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ระยะเวลาปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 และระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

ส่วนที่ 2 ระดับปัจจัยการทำงานเป็นทีม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ปัจจัยการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ ด้านบทบาท และด้านกระบวนการ โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวม

ปัจจัยการทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.ด้านภาวะผู้นำ	4.31	0.65	มากที่สุด	2
2.ด้านความสัมพันธ์	4.36	0.59	มากที่สุด	1
3.ด้านบทบาท	4.22	0.61	มากที่สุด	3
4.ด้านกระบวนการ	4.04	0.63	มาก	4
รวม	4.25	0.51	มากที่สุด	

จากตาราง 4.2 โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องปัจจัยการทำงานเป็นทีม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.51) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.59) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.63) โดยแยกพิจารณา ได้ดังนี้

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านภาวะผู้นำ

ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านภาวะผู้นำ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ผู้นำทีมของท่านสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ในการ ทำงานได้อย่างชัดเจน	4.10	0.70	มากที่สุด	5
2. ผู้นำทีมของท่านให้การยอมรับในความรู้ ความ สามารถของสมาชิกในทีม	4.48	0.69	มากที่สุด	1
3. ผู้นำทีมของท่านมีการใช้อำนาจอย่างเหมาะสม และมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน	4.36	0.63	มากที่สุด	3
4. ผู้นำทีมของท่านมีการพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อ ปรับปรุงการทำงานของทีม	4.15	0.69	มากที่สุด	4
5. ผู้นำทีมของท่านคอยประสานงาน ให้การสนับสนุน และส่งเสริมในการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในทีม	4.46	0.67	มากที่สุด	2
รวม	4.31	0.65	มากที่สุด	

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้านภาวะผู้นำ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.65) โดยข้อที่มีความคิดเห็นสูงกว่าข้ออื่นคือ ผู้นำทีมให้การยอมรับในความรู้ ความ สามารถของสมาชิกในทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.69) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ผู้นำทีมมีการพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.69)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์

ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านเชื่อมั่นว่าสามารถร่วมกันปฏิบัติงานกับ สมาชิกในทีมของท่านให้บรรลุผลสำเร็จได้	4.33	0.67	มากที่สุด	3
2. ในทีมของท่านมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกัน และกันด้วยความเต็มใจ	4.44	0.73	มากที่สุด	2
3. ท่านไม่รู้รู้สึกโดดเดี่ยวในการทำงานเมื่อเกิดปัญหา	4.14	0.78	มาก	5

4. ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	4.50	0.61	มากที่สุด	1
---	------	------	-----------	---

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์ (ต่อ)

ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
5. เมื่องานที่ได้รับมอบหมายลุล่วง ท่านยังมีความสัมพันธ์อันดีกับสมาชิกในทีมและทำงานร่วมกันในงานอื่นๆได้	4.33	0.67	มากที่สุด	3
รวม	4.36	0.59	มากที่สุด	

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้านความสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.59) โดยข้อที่มีความคิดเห็นสูงกว่าข้ออื่นคือ การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.61) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ การไม่รู้สึกลำบากใจในการทำงานเมื่อเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.78)

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านบทบาท

ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านบทบาท	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านมีความเข้าใจในบทบาทของตนเองและเพื่อนร่วมทีม	4.48	0.61	มากที่สุด	1
2. ในทีมของท่านมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.20	0.70	มากที่สุด	4
3. ท่านและสมาชิกในทีมยึดถือความรับผิดชอบร่วมกันในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	4.38	0.60	มากที่สุด	2
4. ท่านและสมาชิกในทีมให้การยอมรับหัวหน้าทีมของท่าน	4.26	0.69	มากที่สุด	3
5. ในทีมของท่านมีการใช้ทักษะของสมาชิกในทีมอย่างเหมาะสมกับงานที่กำลังทำ	4.20	0.70	มากที่สุด	4
รวม	4.22	0.61	มากที่สุด	

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้านบทบาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.61) โดยข้อที่มีความคิดเห็นสูงกว่าข้ออื่นคือ การมีความเข้าใจในบทบาทของตนเองและเพื่อนร่วมทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.61) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ในทีมมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.70) และ ในทีมของท่านมีการใช้ทักษะของสมาชิกในทีมอย่างเหมาะสมกับงานที่กำลังทำ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.70)

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านกระบวนการ

ปัจจัยการทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการ				
1. ในทีมของท่านมีขั้นตอนการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความชัดเจน	4.12	0.69	มาก	2
2. ในทีมของท่านมีการตัดสินใจร่วมกัน และพิจารณาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	4.09	0.72	มาก	3
3. เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ในทีมของท่านจะเอาปัญหาที่เกิดขึ้นมาอภิปรายร่วมกัน	4.19	0.63	มาก	1
4. ในทีมของท่านมีการจัดลำดับของงานอย่างชัดเจน	4.04	0.67	มาก	4
5. ในทีมของท่านมีการเปิดโอกาสให้ประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงาน	3.91	0.96	มาก	5
รวม	4.04	0.63	มากที่สุด	

จากตาราง 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.63) โดยข้อที่มีความคิดเห็นสูงกว่าข้ออื่นคือ เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ในทีมจะมีการเอาปัญหาที่เกิดขึ้นมาอภิปรายร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.63) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ในทีมมีการเปิดโอกาสให้ประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.96)

ส่วนที่ 3 ระดับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำนวน 149 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน มีความเหมาะสม	3.80	0.57	มาก	8
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณผลงานสำเร็จตามตัวชี้วัดที่กำหนด	4.30	0.46	มากที่สุด	6
3. งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อยตามมาตรฐานที่กำหนด	4.40	0.49	มากที่สุด	5
4. เมื่องานที่ท่านปฏิบัติมีข้อผิดพลาด ท่านสามารถปรับปรุงแก้ไขได้	4.49	0.60	มากที่สุด	3
5. ท่านสามารถทำงานได้เสร็จภายในเวลาตามมาตรฐานที่กำหนด	4.46	0.54	มากที่สุด	4
6. หากงานไม่เสร็จภายในเวลาที่กำหนดท่านสามารถแก้ไขปัญหางานสำเร็จได้	4.54	0.50	มากที่สุด	1
7. ท่านใช้ทรัพยากร ได้แก่ งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน อย่างประหยัดและคุ้มค่า	4.28	0.61	มากที่สุด	7
8. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้แม้จะมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด	4.54	0.50	มากที่สุด	1
รวม	4.35	0.34	มากที่สุด	

จากตาราง 4.7 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.34) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สามารถแก้ไขปัญหางานสำเร็จได้หากงานไม่เสร็จภายในเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.50) และสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้แม้จะมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.50) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.57)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอ้างอิง

ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 2 ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยหาค่า t-test จำแนกตามเพศ ดังตาราง 4.8

ตาราง 4.8 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

		n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ผู้ชาย	71	4.30	.31	-1.81	.07
	ผู้หญิง	78	4.40	.36		

จากตาราง 4.8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ สรุปได้ว่าข้าราชการที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยหาค่า F-test : ANOVA (Analysis of Variance) จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ตาราง 4.9 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม		4.10	3	1.35	15.09	.00*
	ภายในกลุ่ม		13.11	145	0.09		
	รวม		17.20	148			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ สรุปได้ว่าข้าราชการที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงพิจารณาเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least – Significant Different (LSD)

ตาราง 4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี
		3.96	4.50	4.29	4.13
21 – 30 ปี	3.96	-	.542	.332*	.167*
31 – 40 ปี	4.50		-	.210	.375
41 – 50 ปี	4.29			-	.165
51 – 60 ปี	4.13				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.10 พบว่า ผลการเปรียบเทียบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ ของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ระหว่างอายุ 21 – 30 ปี กับ อายุ 51 – 60 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคู่ที่ 2 ระหว่างอายุ 21 – 30 ปี กับ อายุ 41 – 50 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.11 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.39	2	0.19	1.67	0.19
	ภายในกลุ่ม	16.81	146	0.12		
	รวม	17.12	148			

จากตาราง 4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพ สรุปได้ว่า ข้าราชการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.12 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.47	2	1.73	18.44	0.00*
	ภายในกลุ่ม	13.73	146	0.09		
	รวม	17.19	148			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา สรุปได้ว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงพิจารณาเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least – Significant Different (LSD)

ตาราง 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.60	4.48	4.24
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.60	-	.116	.361*
ปริญญาตรี	4.48		-	.245*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.24			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.13 พบว่า ผลการเปรียบเทียบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ระหว่างการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ คู่ที่ 2 ระหว่างการศึกษาปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.14 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.84	2	2.42	28.62	.00*
	ภายในกลุ่ม	12.36	146	0.08		
	รวม	17.12	148			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่ง สรุปได้ว่า ข้าราชการที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงพิจารณาเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least – Significant Different (LSD)

ตาราง 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	\bar{X}	ประเภท อำนาจการ	ประเภทวิชาการ	ประเภททั่วไป
		4.06	4.21	4.56
ประเภทอำนาจการ	4.06	-	.147	.497*
ประเภทวิชาการ	4.21		-	.350*
ประเภททั่วไป	4.56			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.15 พบว่า ผลการเปรียบเทียบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ระหว่างตำแหน่งประเภทอำนาจการ กับ ตำแหน่งประเภททั่วไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคู่ที่ 2 ระหว่างตำแหน่งประเภทวิชาการ กับ ตำแหน่งประเภททั่วไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.16 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.79	5	0.16	1.37	0.24
	ภายในกลุ่ม	16.41	143	0.12		
	รวม	17.12	148			

จากตาราง 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานที่ด้านศุลกากรแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.17 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.41	3	0.80	7.89	.00*
	ภายในกลุ่ม	14.79	145	0.10		
	รวม	17.20	148			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงพิจารณาเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least – Significant Different (LSD)

ตาราง 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	3 – 4 ปี	มากกว่า 5 ปี
		4.05	4.36	4.41	4.50
น้อยกว่า 1 ปี	4.05	-	.302*	.354*	.446*
1 – 2 ปี	4.36		-	.525	.145
3 – 4 ปี	4.41			-	.092
มากกว่า 5 ปี	4.50				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.18 พบว่า ผลการเปรียบเทียบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี กับ ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 – 2 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คู่ที่ 2 ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี กับ ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 – 4 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี กับ ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตาราง 4.19 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

Model	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	3.364	.223		15.077	.000*
ปัจจัยการทำงานเป็นทีม	.232	.052	.345	4.454	.000*

R = 0.345 , R² = 0.119 , Adjusted R Square = 0.113 , F = 19.842 , Sig. = .000

หมายเหตุ* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำนวน 149 คน โดยเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ครบทั้ง 149 ฉบับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.30 ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมาอายุ 41 – 50 ปี มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.70 รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ 42.30 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.10 ตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งประเภทวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมาประเภททั่วไป คิดเป็นร้อยละ 42.30 สังกัดด้านศุลกากร สะเดามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.90 รองลงมาด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์ คิดเป็นร้อยละ 22.10 ระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 3 – 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.30 เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือ 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50

2. ระดับปัจจัยการทำงานเป็นทีมของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

ผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยการทำงานเป็นทีม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.51) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.59) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.63) โดยแยกพิจารณา ดังนี้

2.1 ด้านภาวะผู้นำ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.65) โดยข้อที่มีความคิดเห็นสูงกว่าข้ออื่นคือ ผู้นำทีมให้การยอมรับในความรู้ ความสามารถของสมาชิกในทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.69) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ผู้นำทีมมีการพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.69)

2.2 ด้านความสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.59) โดยข้อที่มีความคิดเห็นสูงกว่าข้ออื่นคือ การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.61) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ การไม่รู้สึกลดเดี้ยวในการทำงานเมื่อเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.78)

2.3 ด้านบทบาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.61) โดยข้อที่มีความคิดเห็นสูงกว่าข้ออื่นคือ การมีความเข้าใจในบทบาทของตนเองและเพื่อนร่วมทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.61) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ในทีมมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.70) และ ในทีมมีการใช้ทักษะของสมาชิกในทีมอย่างเหมาะสมกับงานที่กำลังทำ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.70)

2.4 ด้านกระบวนการ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.63) โดยข้อที่มีความคิดเห็นสูงกว่าข้ออื่นคือ เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ในทีมจะเอาปัญหาที่เกิดขึ้นมาอภิปรายร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.63) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ในทีมมีการเปิดโอกาสให้ประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.96)

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.34) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สามารถแก้ไขปัญหาจนงานสำเร็จได้ หากงานไม่เสร็จภายในเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.50) และ สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ แม้จะมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.50) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.57)

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลาที่มีเพศ สถานภาพ และสถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

ผลการวิจัย พบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา สามารถอธิบายผลได้ตามตาราง 5.1 ดังนี้

ตาราง 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก		√
2. ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
- เพศ		√
- อายุ	√	
- สถานภาพ		√

ตาราง 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
<ul style="list-style-type: none"> - ระดับการศึกษา - ตำแหน่ง - สถานที่ปฏิบัติงาน - ระยะเวลาปฏิบัติการ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓
<p>3. ปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านภาวะผู้นำ - ด้านความสัมพันธ์ - ด้านบทบาท - ด้านกระบวนการ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 	

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานจนงานบรรลุผลสำเร็จตามปริมาณงานที่กำหนดตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ งานมีความถูกต้องเรียบร้อย มีคุณภาพ สามารถสำเร็จทันการณตามเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ยังใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า ดังที่ สำนักงาน ก.พ. (2559) ได้กำหนดตัวชี้การปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือผลสัมฤทธิ์ เพื่อใช้ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และนำผลการประเมินมาประกอบการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนและพัฒนาบุคลากร ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ 2544 โดยแบ่งเป็น ด้านปริมาณงานพิจารณาจากจำนวนผลงานที่สำเร็จ ด้านคุณภาพงานพิจารณาจากความถูกต้องเรียบร้อยตามมาตรฐานของผลงาน ด้านเวลาที่งานสำเร็จทันการณพิจารณาจากเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ และด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรพิจารณาจากการใช้วัสดุอุปกรณ์ ต้นทุน ค่าใช้จ่ายในการทำงานอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ บรรพชาติ

(2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่กรุงเทพมหานคร แล้วพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ สถานภาพ และสถานที่ปฏิบัติงาน มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า อาจจะมีมาจากรูปแบบงานที่แตกต่างกันของตำแหน่ง โดยตำแหน่งข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จะประกอบด้วยตำแหน่งประเภทวิชาการ (ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ) และประเภททั่วไป (ระดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน) ซึ่งหน้าที่จะมีความแตกต่างกัน ประเภทวิชาการจะเน้นการตัดสินใจ จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น และเมื่อมีอายุงานที่เพิ่มขึ้นก็มาพร้อมความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นด้วย โดยสอดคล้องกับการศึกษาของดิษรินทร์ ไทยประกอบ (2563) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีอายุ ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการศึกษาของปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับความคิดเห็น เรียงจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ ด้านภาวะผู้นำ ด้านบทบาท และด้านกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร โทบุตร (2559) ที่ทำการศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. จากการศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในทีม ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม บทบาทของสมาชิก หรือกระบวนการทำงานภายในทีม ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา เพิ่มมากขึ้น
2. ในการศึกษาจะเห็นได้ว่าข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลาที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง ดังนั้น หน่วยงานกรมศุลกากรในจังหวัดสงขลาควรให้ความสำคัญกับการสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันระหว่างข้าราชการด้วยกัน มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของกรมศุลกากรในทิศทางเดียวกัน เพื่อที่จะให้กรมศุลกากรไปสู่เป้าหมายได้
3. ในการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหัวข้อเกี่ยวกับปริมาณงานจะเห็นว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญกับการแบ่งงานตามความเหมาะสม ทั้งความถนัดหรือปริมาณงาน
4. ในการศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านกระบวนการเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการตัดสินใจภายในทีม การร่วมกันแก้ปัญหา การจัดลำดับความสำคัญของงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหัวข้อการเปิดโอกาสให้ได้ประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงาน เป็นหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด ทางหน่วยงานจึงต้องมีการปรับปรุงในทีมให้มีการจัดการที่ดีมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลเฉพาะข้าราชการกรมศุลกากร เฉพาะในจังหวัดสงขลา เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปสามารถนำไปต่อยอดกับจังหวัดอื่น ๆ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป
2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยที่ข้อความคำถามมาจากการรีวิวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่ไม่ได้เน้นเฉพาะหน่วยงานกรมศุลกากรโดยตรง อาจมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลนอกเหนือจากงานวิจัยก่อน ๆ การศึกษารั้งต่อไปเป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการไปสอบถามกับข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรง
3. ในครั้งต่อไปควรมีการเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสียจากภาคส่วนต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น หน่วยงานภาครัฐใกล้เคียง หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชนที่มาเข้ารับบริการ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมศุลกากร. (2566). *ประวัติกรมศุลกากร*. <http://bit.ly/3x1zwUA>
- กรวิภา งามวุฒิวงศ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายในสำนักอำนวยการ สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชซิง.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2546). *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ดิชรินทร์ ไทยประกอบ. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิรนุช นรนาถตระกูล. (2556). *คุณลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพที่มีผลต่อองค์การแห่ง การเรียนรู้: กรณีศึกษาบริษัทซอฟต์แวร์*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบญจมาศ บุ่งรุ้ง. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19 : กรณีศึกษา สถาบันพระปกเกล้า*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาพร พุกษะศรี. (2560). *ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2550). *เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างไร*. สืบค้นจาก http://www.tpa.or.th/publisher/pdfFileDownloadS/FQ151_p109-112.pdf
- ปริญญา ตันสกุล. (2547). *ทำไม team ไม่เวิร์ค*. กรุงเทพฯ: จัดจ๊กรวาล.
- ปัญญา บูรณะนันท์สิริ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก อำนวยการกระทรวงศึกษาธิการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิยวรรณ บรรพชาติ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการใน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณพิตรา เสริมศรี. (2559). *การศึกษาความคิดเห็นลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาข้าราชการสำนักกรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- พัฒนา คดีพิศาล. (2553). *ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาซ จำกัดและบริษัทในเครือ*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง/กรุงเทพฯ. DOI :
https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/RU.the.2010.318
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2552). *การวางแผนกลยุทธ์และการวิเคราะห์โครงการ*. โครงการส่งเสริมและพัฒนาเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รณกร สุวรรณกลาง. (2557). *การพัฒนาโมเดลทีมที่มีประสิทธิผลจากองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ*. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รชนี สิงห์บุญตา. (2541). *การทดลองกิจกรรม 5 ส ในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมในโรงพยาบาลอำนาจเจริญ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2545). *ระเบียบวิธีการวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์
- วาสนา เกอแอสละ, ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, และสุรี พงษ์ทวีศักดิ์. (2561). *การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพล ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์*. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 29(3), 132-142.
- สุนันทา เลานันทน์. (2549). *การสร้างทีมงาน*. กรุงเทพฯ: แอนด์เมตสติเกอร์แอนด์ดีไซน์.
- สุภาพร โทบุตร. (2559). *ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุวิมล ตีรกานนท์. (2550). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงาน ก.พ. (2559). *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. สืบค้นจาก
<https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/ocsc-2017-eb01.pdf>
- Robbins P. Stephen. (2548). *พฤติกรรมองค์กร: Organizational Behavior*. แปลโดย รั้งสรรค์ประเสริฐศรี. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- Campion, M. A., Paper, E. M., and Medsker, G. J. (1996). Relation Between Work Team Characteristics and Effectiveness: A Replication and Extension. *Personnel Psychology*. 49(June): 429-452

- Petersen, E. and Plowman E. G. (1958). *Business Organization and Management*. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.b3157483&view=1up&seq=7>
- Hackman, J. R. (2002). *Leading teams: Setting the Stage for Great Performances*. Boston: Harvard Business School Press.
- Simon, A. H. (1960). *The New Science of Management Decision*. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.b3376401&view=1up&seq=4>
- LaFasto, F., & Larson, C. (2001). When Teams Work Best: 6000 Team Members and Leaders Tell What It Takes to Succeed. *Business Book Review*. 19(9).
- Meuse, Ken De. (2009). *Driving Team Effectiveness*. Retrieved December 10, 2022 from http://www.kornferryinstitute.com/sustain/team_building/publication/1680/Driving_Team_Effectiveness.
- Schermerborn, John R., Hunt, James G., & Osborn, Richard N. (2003). *Organizational Behavior*. (7th ed.). John Wiley & Sons, Inc.
- Shonk, James H. (1997). *Team-Based Organizations: Developing a Successful Team Environment*. Chicago: Irwin.
- Trent, A. S. (2007). *Team Cognition in Intelligence Analysis Training* [Dissertation M.S., The Ohio State University] https://etd.ohiolink.edu/apexprod/rws_etd/send_file/send?accession=osu1187034524&disposition=inline
- Woodcock, M. & Francis, D. (1994). *Teambuilding Strategy*. Cambridge : Cambridge University Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

และการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย

การตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย
(Item Objective Congruence: IOC)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ดร.สิริวิทย์ อิศโร รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และบัณฑิตศึกษา
คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
2. ดร.คุณวิศ สุวรรณวงศ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
3. ดร.รักเกียรติ อินทับทัน อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)
ของแบบสอบถาม สามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	ผล
		1	0	-1		
1.	เพศ () ชาย () หญิง	1	1	1	1	ใช้ได้
2.	อายุ () 21 - 30 ปี () 31 - 40 ปี () 41 - 50 ปี () 51 - 60 ปี	1	1	1	1	ใช้ได้
3.	สถานภาพ () โสด () สมรส () อื่น ๆ	1	1	1	1	ใช้ได้
4.	ระดับการศึกษา	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความคำถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	ผล
		1	0	-1		
	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี					
5.	ตำแหน่ง <input type="checkbox"/> ตำแหน่งประเภทอำนวยการ <input type="checkbox"/> ตำแหน่งประเภทวิชาการ <input type="checkbox"/> ตำแหน่งประเภททั่วไป	1	1	1	1	ใช้ได้
6.	ระยะเวลาปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> 1 - 2 ปี <input type="checkbox"/> 2 - 3 ปี <input type="checkbox"/> 3 - 4 ปี <input type="checkbox"/> 4 - 5 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี	1	1	1	1	ใช้ได้
7.	สถานที่ปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ <input type="checkbox"/> ด้านศุลกากรสะเดา <input type="checkbox"/> ด้านศุลกากรสงขลา <input type="checkbox"/> ด้านศุลกากรท่าอากาศยาน หาดใหญ่ <input type="checkbox"/> ด้านศุลกากรบ้านประกอบ <input type="checkbox"/> สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	1	1	1	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานเป็นทีมภายในกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	ผล
	1	0	-1		
ด้านภาวะผู้นำ					
1. ผู้นำทีมของท่านสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ในการทำงานได้อย่างชัดเจน	1	1	1	1	ใช้ได้
2. ผู้นำทีมของท่านให้การยอมรับในความรู้ความสามารถของสมาชิกในทีม	1	1	1	1	ใช้ได้
3. ผู้นำทีมของท่านมีการใช้อำนาจอย่างเหมาะสมและมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
4. ผู้นำทีมของท่านมีการพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของทีม	1	1	1	1	ใช้ได้
5. ผู้นำทีมของท่านคอยประสานงาน ให้การสนับสนุนและส่งเสริมในการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในทีม	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านความสัมพันธ์					
6. ท่านเชื่อมั่นว่าสามารถร่วมกันปฏิบัติงานกับสมาชิกในทีมของท่านให้บรรลุผลสำเร็จได้	1	1	1	1	ใช้ได้
7. ในทีมของท่านมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ	1	1	1	1	ใช้ได้
8. ท่านไม่รู้สึกลดเดี่ยวในการทำงานเมื่อเกิดปัญหา	1	1	1	1	ใช้ได้
9. ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	1	1	1	1	ใช้ได้
10. เมื่องานที่ได้รับมอบหมายลุล่วง ท่านยังมีความสัมพันธ์อันดีกับสมาชิกในทีมและทำงานร่วมกันในงานอื่นๆได้	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	ผล
	1	0	-1		
ด้านบทบาท					
11. ท่านมีความเข้าใจในบทบาทของตนเองและเพื่อนร่วมทีม	1	1	1	1	ใช้ได้
12. ในทีมของท่านมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	1	1	1	1	ใช้ได้
13. ท่านและสมาชิกในทีมยึดถือความรับผิดชอบร่วมกันในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	1	1	1	1	ใช้ได้
14. ท่านและสมาชิกในทีมให้การยอมรับหัวหน้าทีมของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
15. ในทีมของท่านมีการใช้ทักษะของสมาชิกในทีมอย่างเหมาะสมกับงานที่กำลังทำ	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านกระบวนการ					
16. ในทีมของท่านมีขั้นตอนการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ด้วยความชัดเจน	1	1	1	1	ใช้ได้
17. ในทีมของท่านมีการตัดสินใจร่วมกัน และพิจารณาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
18. เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ในทีมของท่านจะเอาปัญหาที่เกิดขึ้นมาอภิปรายร่วมกัน	1	1	1	1	ใช้ได้
19. ในทีมของท่านมีการจัดลำดับของงานอย่างชัดเจน	1	1	1	1	ใช้ได้
20. ในทีมของท่านมีการเปิดโอกาสให้ประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	ผล
	1	0	-1		
1. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันมีความเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณผลงานสำเร็จตามตัวชี้วัดที่กำหนด	1	1	1	1	ใช้ได้
3. งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อยตามมาตรฐานที่กำหนด	1	1	1	1	ใช้ได้
4. เมื่องานที่ท่านปฏิบัติมีข้อผิดพลาด ท่านสามารถปรับปรุงแก้ไขได้	1	1	1	1	ใช้ได้
5. ท่านสามารถทำงานได้เสร็จภายในเวลาตามมาตรฐานที่กำหนด	1	1	1	1	ใช้ได้
6. หากงานไม่เสร็จภายในเวลาที่กำหนดท่านสามารถแก้ไขปัญหาจนงานสำเร็จได้	1	1	1	1	ใช้ได้
7. ท่านใช้ทรัพยากร ได้แก่ งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน อย่างประหยัดและคุ้มค่า	1	1	1	1	ใช้ได้
8. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้แม้จะมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด	1	1	1	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือใช้ในการวิจัย

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เรื่อง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานเป็นทีมภายในกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

ข้อ	ข้อความคำถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านภาวะผู้นำ		
1	ผู้นำทีมของท่านสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ในการทำงานได้อย่างชัดเจน	.941
2	ผู้นำทีมของท่านให้การยอมรับในความรู้ ความสามารถของสมาชิกในทีม	.941
3	ผู้นำทีมของท่านมีการใช้อำนาจอย่างเหมาะสมและมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน	.942
4	ผู้นำทีมของท่านมีการพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของทีม	.941
5	ผู้นำทีมของท่านคอยประสานงาน ให้การสนับสนุนและส่งเสริมในการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในทีม	.941
ด้านความสัมพันธ์		
6	ท่านเชื่อมั่นว่าสามารถร่วมกันปฏิบัติงานกับสมาชิกในทีมของท่านให้บรรลุผลสำเร็จได้	.942
7	ในทีมของท่านมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ	.941
8	ท่านไม่รู้สึกละโดดเดี่ยวในการทำงานเมื่อเกิดปัญหา	.941
9	ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	.944

ข้อ	ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
10	เมื่องานที่ได้รับมอบหมายลุล่วง ท่านยังมีความสัมพันธ์อันดีกับสมาชิกในทีมและทำงานร่วมกันในงานอื่นๆได้	.942
ด้านบทบาท		
11	ท่านมีความเข้าใจในบทบาทของตนเองและเพื่อนร่วมทีม	.942
12	ในทีมของท่านมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	.941
13	ท่านและสมาชิกในทีมยึดถือความรับผิดชอบร่วมกันในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	.942
14	ท่านและสมาชิกในทีมให้การยอมรับหัวหน้าทีมของท่าน	.940
15	ในทีมของท่านมีการใช้ทักษะของสมาชิกในทีมอย่างเหมาะสมกับงานที่กำลังทำ	.939
ด้านกระบวนการ		
16	ในทีมของท่านมีขั้นตอนการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความชัดเจน	.940
17	ในทีมของท่านมีการตัดสินใจร่วมกัน และพิจารณาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	.941
18	เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ในทีมของท่านจะเอาปัญหาที่เกิดขึ้นมาอภิปรายร่วมกัน	.943
19	ในทีมของท่านมีการจัดลำดับของงานอย่างชัดเจน	.941
20	ในทีมของท่านมีการเปิดโอกาสให้ประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงาน	.942

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา

ข้อ	ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
1	ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันมีความเหมาะสม	.946
2	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณผลงานสำเร็จตามตัวชี้วัดที่กำหนด	.944
3	งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อยตามมาตรฐานที่กำหนด	.946
4	เมื่องานที่ท่านปฏิบัติมีข้อผิดพลาด ท่านสามารถปรับปรุงแก้ไขได้	.944
5	ท่านสามารถทำงานได้เสร็จภายในเวลาตามมาตรฐานที่กำหนด	.943
6	หากงานไม่เสร็จภายในเวลาที่กำหนดท่านสามารถแก้ไขปัญหาจนงานสำเร็จได้	.943
7	ท่านใช้ทรัพยากร ได้แก่ งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน อย่างประหยัดและคุ้มค่า	.945
8	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้แม้จะมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด	.942

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรม
ศุลกากร จังหวัดสงขลา แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานเป็นทีมภายในกรมศุลกากร

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 21 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() 51 - 60 ปี

3. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่ง

() ตำแหน่งประเภททั่วไป

() ตำแหน่งประเภทวิชาการ

() ตำแหน่งประเภทอำนวยการ

6. ระยะเวลาปฏิบัติงาน

() น้อยกว่า 1 ปี

() 1 - 2 ปี

() 2 - 3 ปี

() 3 - 4 ปี

() 4 - 5 ปี

() มากกว่า 5 ปี

7. สถานที่ปฏิบัติงาน

() ด้านศุลกากรป่าดงเบซาร์

() ด้านศุลกากรสะเตา

() ด้านศุลกากรสงขลา

() ด้านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่

() ด้านศุลกากรบ้านประกอบ

() สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานเป็นทีมภายในกรมศุลกากร

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้เพื่อพิจารณาว่าปัจจัยการทำงานเป็นทีมขององค์กรของท่าน มีการนำไปใช้มากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียง 1 ช่อง ในแต่ละคำถาม

ปัจจัยการทำงานเป็นทีมภายในกรมศุลกากร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านภาวะผู้นำ					
1. ผู้นำทีมของท่านสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ในการทำงานได้อย่างชัดเจน					
2. ผู้นำทีมของท่านให้การยอมรับในความรู้ ความสามารถของสมาชิกในทีม					
3. ผู้นำทีมของท่านมีการใช้อำนาจอย่างเหมาะสมและมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน					
4. ผู้นำทีมของท่านมีการพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของทีมงาน					
5. ผู้นำทีมของท่านคอยประสานงาน ให้การสนับสนุนและส่งเสริมในการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในทีม					
ด้านความสัมพันธ์					
6. ท่านเชื่อมั่นว่าสามารถร่วมกันปฏิบัติงานกับสมาชิกในทีมของท่านให้บรรลุผลสำเร็จได้					
7. ในทีมของท่านมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ					
8. ท่านไม่รู้สึกโดดเดี่ยวในการทำงานเมื่อเกิดปัญหา					
9. ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่					

ปัจจัยการทำงานเป็นทีมภายในกรมศุลกากร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. เมื่องานที่ได้รับมอบหมายลุล่วง ท่านยังมีความสัมพันธ์อันดีกับสมาชิกในทีมและทำงานร่วมกันในงานอื่นๆได้					
ด้านบทบาท					
11. ท่านมีความเข้าใจในบทบาทของตนเองและเพื่อนร่วมทีม					
12. ในทีมของท่านมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
13. ท่านและสมาชิกในทีมยึดถือความรับผิดชอบร่วมกันในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ					
14. ท่านและสมาชิกในทีมให้การยอมรับหัวหน้าทีมของท่าน					
15. ในทีมของท่านมีการใช้ทักษะของสมาชิกในทีมอย่างเหมาะสมกับงานที่กำลังทำ					
ด้านกระบวนการ					
16. ในทีมของท่านมีขั้นตอนการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความชัดเจน					
17. ในทีมของท่านมีการตัดสินใจร่วมกัน และพิจารณาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น					
18. เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ในทีมของท่านจะเอาปัญหาที่เกิดขึ้นมาอภิปรายร่วมกัน					
19. ในทีมของท่านมีการจัดลำดับของงานอย่างชัดเจน					
20. ในทีมของท่านมีการเปิดโอกาสให้ประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงาน					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้เพื่อพิจารณาว่าข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับความเป็นจริงมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่อง ในแต่ละคำถาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันมีความเหมาะสม					
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณผลงานสำเร็จตามตัวชี้วัดที่กำหนด					
3. งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อยตามมาตรฐานที่กำหนด					
4. เมื่องานที่ท่านปฏิบัติมีข้อผิดพลาด ท่านสามารถปรับปรุงแก้ไขได้					
5. ท่านสามารถทำงานได้เสร็จภายในเวลาตามมาตรฐานที่กำหนด					
6. หากงานไม่เสร็จภายในเวลาที่กำหนดท่านสามารถแก้ไขปัญหาจนงานสำเร็จได้					
7. ท่านใช้ทรัพยากร ได้แก่ งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน อย่างประหยัดและคุ้มค่า					
8. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้แม้จะมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นายอิงครัต จันทรวงศ์

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6410521548

วุฒิการศึกษา

วุฒิ

สถาบัน

ปีที่สำเร็จการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2559

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ สังกัดด่านศุลกากรสะเดา