



ความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม  
ข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4  
Group Cohesiveness Affecting Work Effectiveness of the Customs  
Officers in the Regional Customs Bureau 4

พงษ์ศักดิ์ เบญจวัฒน์ศิลป์  
Phongsak Benjawatthanasilp

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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

2565

ชื่อสารนิพนธ์ ความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม  
ข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4  
ผู้เขียน นายพงษ์ศักดิ์ เบญจวัฒน์ศิลป์  
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

---

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

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

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย)

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

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชายนิย ช. บุญพันธ์)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกตะ)  
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์ ความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม  
ข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4  
ผู้เขียน นายพงษ์ศักดิ์ เบญจวัฒน์ศิลป์  
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์  
ปีการศึกษา 2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เฉพาะข้าราชการที่เป็นฝ่ายวิชาการและทั่วไป จำนวน 180 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา สถิติทดสอบค่าที สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิผลของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในองค์กร ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**Minor Thesis Title:** Group Cohesiveness Affecting Work Effectiveness of the Customs Officers in the Regional Customs Bureau 4  
**Author** Mr. Phongsak Benjawatthanasilp  
**Major Program** Public Administration  
**Academic Year** 2021

### **Abstract**

This research aims to 1) study work effectiveness of the Customs officers in the Regional Customs Bureau 4, 2) compare levels of work effectiveness of the Customs officers in the Regional Customs Bureau 4 classified by individual factors, and 3) study factors of group cohesiveness affecting work effectiveness of the Customs officers in the Regional Customs Bureau 4. A sample group in this study was 180 academic and general Customs officers of the Regional Customs Bureau 4. Data were analyzed by using descriptive statistics, T-test statistics, One-Way ANOVA, and Multiple Linear Regression.

Research results show that in overall, work effectiveness of the Customs officers in the Regional Customs Bureau 4 is in the highest level. Compared to of individual factors; different ages, status, levels of education, job positions, and years' work experiences, it is statistically significantly different at 0.05 which equals to the factor of group cohesiveness affecting work effectiveness of the officers.

## กิตติกรรมประกาศ

ผลงานสารนิพนธ์ เรื่อง ความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นเพราะความกรุณาใส่ใจดูแลและให้คำแนะนำปรึกษาในกระบวนการวิจัยอย่างสม่ำเสมอของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารถนา หลีกภัย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ โดยเริ่มตั้งแต่การเขียนโครงร่างสารนิพนธ์ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการเขียนสารนิพนธ์อย่างถูกต้องสมบูรณ์ ปลูกฝังให้ผู้วิจัยมีวินัยและความละเอียดรอบคอบในการทำงานมากยิ่งขึ้น ตลอดจนกำลังใจ และแบบอย่างที่ดีแก่ผู้วิจัยเสมอมา ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฆาณิย์ ช. บุญพันธ์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาชี้แนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เขียน ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นอกเหนือจากคณาจารย์ทั้ง 3 ท่านแล้ว การวิจัยครั้งนี้จะประสบผลสำเร็จลุล่วงไม่ได้หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์ และเสียสละเวลาในการให้ข้อมูล รวมทั้งข้อคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ผู้เขียนขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ด้วยดีเป็นอย่างสูง

สำหรับบุคคลที่สำคัญยิ่งและจะขาดเสียมิได้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจที่สำคัญมาโดยตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา จนกระทั่งงานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สุดท้ายขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่ได้ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจแก่ผู้เขียนเสมอมา ผู้เขียนจึงขอมอบคุณค่าของสารนิพนธ์ฉบับนี้แก่ผู้ที่มีพระคุณทุกๆ ท่านที่ได้กล่าวมานี้

นายพงษ์ศักดิ์ เบญจวัฒน์ศิลป์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
Abstract	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
รายการตาราง	(6)
รายการภาพประกอบ	(8)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>8</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่ม	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม	18
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	31
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย</b>	<b>39</b>
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย	42
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	44
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>45</b>
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ	63
5.1 สรุปผลการวิจัย	63
5.2 อภิปรายผล	66
5.3 ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	76
แบบสอบถาม	77
ประวัติผู้เขียน	

## รายการตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้านและระบบแห่ง	40
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	46
4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวม	48
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านผลผลิตของกลุ่ม	49
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านความพึงพอใจของ สมาชิก	50
4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านความสามารถในการ ทำงานร่วมกันในอนาคต	52
4.6	อิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม จำแนกตามเพศ	53
4.7	อิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มใน ภาพรวม จำแนกตามอายุ	54
4.8	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของกลุ่ม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	54
4.9	อิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม จำแนกตามสถานภาพ	55
4.10	อิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มใน ภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	55
4.11	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	56
4.12	อิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มใน ภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน	56
4.13	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของกลุ่ม จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่	57
4.14	อิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มใน ภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	57
4.15	อิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มใน ภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กร	58



## รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.16	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กรเป็นรายคู่	58
4.17	การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวม	59
4.18	ผลการวิเคราะห์ความเหนียวแน่นจากกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำแนกตามรายด้าน	60
4.19	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 - 3	61

## รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
2.1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	38

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในยุคโลกาภิวัตน์ทำให้รูปแบบการซื้อขายสินค้าเปลี่ยนแปลงไป การนำเข้าส่งออกที่เพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดการแข่งขันค่อนข้างสูงของบริษัทเอกชนรวมถึงองค์กรภาครัฐกิจทั้งภายในและภายนอกประเทศ เป็นแรงผลักดันให้องค์การต่างๆ ของรัฐในทุกภาคส่วนต้องเสริมสร้างศักยภาพเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงในหลายมิติที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นในฐานะที่กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกทางการค้า ส่งเสริมระบบเศรษฐกิจและโลจิสติกส์ของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากร ให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก รวมถึงการเร่งรัดปราบปรามสินค้าลักลอบและหลีกเลี่ยงอากรข้อห้ามและข้อจำกัดเพื่อสร้างความเป็นธรรมทางการค้าและการจัดเก็บภาษี ซึ่งในช่วง 3 เดือนแรกของปีงบประมาณ 2564 กรมศุลกากรสามารถจัดเก็บรายได้ตามเป้าหมายที่ปรับประมาณการล่าสุดแม้ว่าจะต่ำกว่าเป้าหมายเอกสารงบประมาณอันเนื่องมาจากสถานการณ์โควิด-19 และยอมรับว่าสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้นทั่วโลกไม่ได้เกิดเฉพาะประเทศไทยส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ ฉะนั้นการนำเข้าและส่งออกจึงลดลงตามสถานการณ์เศรษฐกิจ (ประชาชาติธุรกิจ, 2564) ในขณะที่สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีผลการจัดเก็บรายได้ของด่านต่างๆ ในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 - เดือนธันวาคม 2563 มีดังนี้ คือ 178.162, 187.904, 215.319 ล้านบาท ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการจัดเก็บที่เพิ่มสูงขึ้นเป็นลำดับ (สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4, 2564) ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นไม่สามารถปฏิเสธบทบาทของแรงงานได้ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิผลเป็นหนึ่งในกุญแจสำคัญในการก้าวไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาประเทศ ดังนั้นองค์กรของรัฐจึงต้องใช้ประโยชน์จากความสามารถของแรงงานและลดอุปสรรครวมถึงจุดอ่อนที่แรงงานต้องเผชิญในการปฏิบัติงานให้ได้มากที่สุด การศึกษาเกี่ยวกับทีมหรือกลุ่มภายในองค์กรจึงได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นอย่างมากจากอดีตจนถึงปัจจุบัน

การทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นทีมสามารถสร้างความสำเร็จได้มากกว่าการทำงานของบุคคลโดยลำพัง โดยกลุ่มหรือทีมช่วยให้สามารถทำการตัดสินใจได้อย่างรอบคอบมากกว่าทำโดยคนใดคนหนึ่ง อีกทั้งยังสามารถขยายทักษะและประสบการณ์ในการแก้ปัญหาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งกลุ่มหรือทีมที่มีประสิทธิผลด้านการปฏิบัติงานสูงจะช่วยให้องค์กรสามารถเจริญเติบโตภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงได้ องค์กรส่วนใหญ่จึงนำรูปแบบทีมทำงานมาใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิผลการทำงาน ดังนั้น งานที่ต้องอาศัยความร่วมมือในการทำงาน เมื่อนำการทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม

เข้ามาได้อย่างเหมาะสมจะสามารถสร้างผลิตผลให้สูงขึ้นได้ ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่ประเมินค่ามิได้ขององค์กร แต่การทำงานเป็นทีมอาจไม่ใช่คำตอบสุดท้ายสำหรับทุกองค์การในการเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์การเสมอไป เหตุผลที่สำคัญคือไม่ใช่ในงานทุกอย่างจะมีความเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม ซึ่งงานบางอย่างอาจไม่จำเป็นต้องใช้การพึ่งพาอาศัยกันในการทำงาน รวมถึงบางองค์การอาจไม่ได้รับการออกแบบโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานเป็นทีม และในบางครั้งการทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นทีมยังไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลเท่าที่องค์การคาดหวัง และอาจเป็นไปได้ว่า ปัญหาดังกล่าวมาจากการขาดความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่ม

การศึกษาความเหนียวแน่นภายในกลุ่มได้มีการศึกษาวิจัยมาอย่างต่อเนื่อง และเป็นที่ยอมรับว่า กลุ่มที่มีเหนียวแน่นสูงกว่าสามารถบรรลุเป้าหมายได้ดีกว่ากลุ่มที่มีเหนียวแน่นต่ำกว่า สมาชิกจากกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นกันที่สูงจะมีความเกี่ยวข้องกับสมาชิกคนอื่นภายในกลุ่มที่สูง มีแรงจูงใจที่จะเสียสละเพื่อกลุ่ม รวมถึงมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่มมากกว่าสมาชิกจากกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นที่ต่ำกว่า อีกทั้งความเหนียวแน่นในกลุ่มมีอิทธิพลต่อเจตคติทางบวกของสมาชิกที่มีต่อกลุ่ม และยิ่งส่งเสริมให้เกิดเป็นแรงบันดาลใจในการปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกลุ่มได้อีกด้วย ความเหนียวแน่นในกลุ่มจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม และยังสามารถลดภาวะความกดดันอันก่อให้เกิดความเครียดและลดอัตราการลาออกได้ (พีชรุฒิ สุภาคง, 2560) หลักฐานจำนวนมากแสดงให้เห็นว่าการทำงานร่วมกันเกิดขึ้นมากมาย ผลประโยชน์สำหรับสมาชิกแต่ละกลุ่ม กลุ่มตัวเองและหน่วยงานองค์กรขนาดใหญ่ที่บุคคลและกลุ่มนั้นอยู่ ดังนั้นเมื่อสมาชิกในกลุ่มมารวมกันเพื่อทำงานเฉพาะงาน ความรับผิดชอบ ความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ที่จะกระตุ้นอารมณ์และการตอบสนองทางอารมณ์ ซึ่งแสดงให้เห็นในสายสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพสมาชิกในกลุ่มที่แสดงลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของการทำงานร่วมกัน มีสองแง่มุมที่แตกต่างกันที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือของการทำงานร่วมกันได้แก่ความเหนียวแน่นกันทางสังคม ความเหนียวแน่นในงาน ความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่ม และความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่ม (Carron, Widmeyer & Brawley, 1985) แต่องค์ประกอบทั้ง 4 มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือทีมผ่านปัจจัยองค์ประกอบของกลุ่มหรือทีมตัวใดและอย่างไรบ้างเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษา ซึ่งในงานวิจัยที่เกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่มในประเทศไทยยังมีน้อยที่กล่าวถึงรูปแบบของความเหนียวแน่นของกลุ่มหรือทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม

ผลงานของพนักงานเป็นผลผลิตจากกระบวนการทำงานของบุคคลที่มีต่องาน ผลผลิตแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับประสิทธิผลบรรลุตามระดับประสิทธิภาพของทรัพยากร แต่ในสภาพการทำงานจริงนั้นมักจะพบว่า ในสภาพการทำงานที่มีการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้แล้ว

แต่ในการปฏิบัติงานจริงกลับพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานยังคงต่ำเกินไปและเหตุใด ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจึงยังต่ำ ส่วนใหญ่จะเห็นว่า เจือปนที่เกิดจากค่าจ้างและสภาพการทำงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อผลผลิตในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ความเหนียวแน่นของกลุ่มมีบทบาทและอิทธิพลต่อพนักงานมากขึ้นต่อผลผลิตในการทำงาน

การทำงานในสภาวะการณ์ที่เร่งรีบและกดดัน ความมีประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มจึงมีความสำคัญยิ่ง โดยลักษณะของประสิทธิภาพของกลุ่มหรือทีมนั้น คือ ระดับของความสำเร็จจากการทำงานร่วมกันของสมาชิกกลุ่มหรือทีมที่ประกอบด้วยผลการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือทีมที่เป็นผลผลิตของกลุ่ม ความพึงพอใจของสมาชิกในกลุ่ม และความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต (สายทิพย์ เหล่าทองมีสกุล, 2555) แต่สิ่งที่มีโมเดลส่วนใหญ่ ไม่ได้กล่าวถึงคือสิ่งที่อยู่ภายในตัวตนของสมาชิกในทีมทุกคนและอาจจะส่งผลต่อตัวแปรต่างๆ ภายในโมเดลได้ ซึ่งก็คือ ความเหนียวแน่นภายในกลุ่มหรือทีม ความเหนียวแน่นในกลุ่มหรือทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพของทีมงาน (ทศพล เชิดชัยภูมิ, ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร และเบญจวรรณ บุญยะประพันธ์, 2563) ดังนั้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่มและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มเป็นประเด็นที่สำคัญและได้รับความสนใจอย่างมากในการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มหรือทีม

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เพื่อให้ทราบว่า มีปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มของข้าราชการใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเหนียวแน่นในกลุ่มและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่ม ซึ่งคำตอบที่ได้จากการศึกษาเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าต้องให้ความสำคัญต่อปัจจัยใดบ้างเพื่อให้การทำงานของกลุ่มหรือทีมเกิดความเหนียวแน่นและควรมุ่งเน้นปัจจัยตัวใดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือทีมให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น อันจะทำให้ส่งผลต่อผลผลิตในการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้นและทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อไป และนอกจากผลการศึกษาก็จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยตรงแล้ว ในแง่มุมทางวิชาการก็เป็นการเพิ่มองค์ความรู้เรื่องการศึกษาที่เกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่มหรือทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือทีมให้เพิ่มขึ้นด้วย และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3) เพื่อศึกษาปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1) ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับปานกลาง

2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 แตกต่างกัน

3) ปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการที่ทำงานอยู่ในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เพื่อเป็นแนวทางนำไปสู่การบริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินงานของกลุ่มหรือทีมบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2) ทำให้ทราบว่าระดับปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการบริหารให้เหมาะสมกับองค์กร เพื่อให้กลุ่มข้าราชการที่ทำงานในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีความเหนียวแน่นของกลุ่มมากขึ้น อันจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ได้ตามเป้าหมาย

3) นำผลการวิจัยมาเป็นฐานข้อมูลในการศึกษาที่เกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่มหรือทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือทีมให้เพิ่มขึ้นด้วย และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคต

### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่มและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

### 1.5.1 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เฉพาะข้าราชการที่เป็นแห่งวิชาการและทั่วไป จำนวน 286 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เฉพาะข้าราชการที่เป็นแห่งวิชาการและทั่วไป จำนวน 180 คน ซึ่งจำนวนนี้ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Sampling) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

### 1.5.2 ด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 นี้เป็นงานวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) เชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาโดยอาศัยหลักการแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่มและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม

### 1.5.3 ด้านตัวแปรที่ศึกษา

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาทำงานในองค์กร และตัวแปรความเหนียวแน่นของกลุ่ม ประกอบด้วย ด้านความเหนียวแน่นในด้านการทำงาน ด้านความเหนียวแน่นกันทางด้านสังคม ด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่ม และด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่ม ภายใต้แนวคิดโมเดลความเหนียวแน่นของกลุ่ม (Carron, Widmeyer & Brawley, 1985)

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มภายใต้แนวคิดของ Steers (1991) ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลผลิตของกลุ่ม ด้านความพึงพอใจของสมาชิก และด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต

### 1.5.4 ด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยเฉพาะพื้นที่ในแต่ละด่านศุลกากรในพื้นที่ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ที่กลุ่มตัวอย่างสังกัดอยู่ ดังนี้

1) ด่านศุลกากรบูเก๊ะตา 2) ด่านศุลกากรบ้านประกอบ 3) ด่านศุลกากรวังประจัน 4) ด่านศุลกากรปัตตานี 5) ด่านศุลกากรสตูล 6) ด่านศุลกากรตากใบ 7) ด่านศุลกากรเบตง 8) ด่านศุลกากร

ท่าอากาศยานหาดใหญ่ 9) ด้านศุลกากรสงขลา 10) ด้านศุลกากรสุโขทัย-ลก 11) ด้านศุลกากรสะเดา 12) ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์

### 1.5.5 ด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาโดยใช้ระยะเวลาการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน มิถุนายน-เดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 7 เดือน

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1) กลุ่ม หมายถึง การรวมกันของข้าราชการที่สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ที่ร่วมกระทำกิจกรรมและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันในรูปแบบที่แน่นอนเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน ดังนั้นการรวมกลุ่มในการทำงานจึงขึ้นอยู่กับภารกิจความสำเร็จในเป้าหมายของกลุ่มเป็นสำคัญ ในขณะที่ทีมเป็นกลุ่มบุคคลที่ใช้ทักษะและความสามารถที่มีอยู่ร่วมกันปฏิบัติงานขององค์การภายใต้การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน มีพลังความผูกพันและตระหนักถึงบทบาทที่ต้องรับผิดชอบและพึ่งพาซึ่งกันและกันเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ร่วมกันกำหนดไว้ ทีมจึงเป็นพัฒนาการที่ต่อยอดจากกลุ่ม

2) ความเหนียวแน่นของกลุ่ม หมายถึง ระดับของความรู้สึกของสมาชิกในกลุ่มที่เป็นข้าราชการที่สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ที่มีต่อความสนใจและยอมรับซึ่งกันและกัน ในด้านการทำงานและด้านสังคม โดยที่กลุ่มมีแรงจูงใจหรือความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่ม และความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่ม ประกอบด้วย

1. ความเหนียวแน่นในด้านการทำงาน หมายถึง ระดับที่กลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีความพอใจกับสัดส่วนเวลาที่ต้องทำงานกับกลุ่มที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและมีความพอใจกับระดับความมุ่งมั่นในความสำเร็จของกลุ่ม การทำงานร่วมกันในกลุ่มเอื้อให้สมาชิกในกลุ่มมีโอกาสปรับปรุงศักยภาพของตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกชอบการทำงานในลักษณะการรวมกลุ่มเช่นนี้

2. ความเหนียวแน่นกันทางด้านสังคม หมายถึง การที่สมาชิกของกลุ่มที่เป็นข้าราชการที่สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีความรู้สึกว่าเป็นกลุ่มทางสังคมที่มีความสำคัญต่อสมาชิกในกลุ่ม รู้สึกสนุกและมีความสุขที่ได้ร่วมกิจกรรมสังสรรค์และเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมทางสังคมของกลุ่มหรือมีเพื่อนที่มีความสนิทสนมอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย ดังนั้นจะเกิดความผูกพันและคิดถึงกันถ้าหากไม่ได้อยู่ในกลุ่มนี้แล้ว

3. ความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่ม หมายถึง แรงดึงดูดที่ทำให้สมาชิกในกลุ่มที่เป็นข้าราชการที่สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เกิดความรู้สึกเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการพยายามบรรลุตามเป้าหมายด้านประสิทธิภาพของกลุ่ม มีพันธานในการทำงานเป็นไปในทางเดียวกัน สมาชิกในกลุ่มสามารถสื่อสารอย่างอิสระในระหว่างปฏิบัติงานและเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือถ้ามีปัญหา



ในการทำงาน และร่วมกันรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือผลงานที่ไม่ดีของกลุ่มเพื่อให้สามารถกลับมาทำงานร่วมกันอีก

4. ความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่ม หมายถึง แรงดึงดูดที่ทำให้สมาชิกในกลุ่มที่เป็นข้าราชการที่สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เกิดความรู้สึกว่ามีความต้องการที่จะไปทำกิจกรรมด้วยกันเป็นกลุ่มมากกว่าจะไปด้วยตัวเองตามลำพัง มีการสังสรรค์กันบ่อยครั้ง ขอบใช้เวลาร่วมกันเมื่อว่างจากงานหรือหลังเลิกงานโดยไม่ยึดติดกันเฉพาะในเวลาที่ต้องทำงานร่วมกันเท่านั้น

3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่ม หมายถึง การที่สมาชิกในกลุ่มที่เป็นข้าราชการที่สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ทำงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของกลุ่ม โดยที่กลุ่มบุคคลนั้นต้องใช้ความสามารถ ความทุ่มเท รวมถึงมีทักษะในงานดังกล่าว โดยกระทำภายใต้ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่องค์กรได้วางไว้ ประกอบด้วย

1. ด้านผลผลิตของกลุ่ม หมายถึง การที่สมาชิกในกลุ่มที่เป็นข้าราชการที่สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องกันของภารกิจและเป้าหมายของกลุ่มและขององค์กร การมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย การควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายในการทำงาน กิจกรรมต่างๆ หรือวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน การออกแบบงานให้สมาชิกในกลุ่มสามารถบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายของกลุ่ม ความเหมาะสมของภาระงานและกระบวนการทำงานกับจำนวนสมาชิกในกลุ่ม รวมถึงการกำหนดบทบาทหน้าที่และการมอบหมายงานให้แก่สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มอย่างชัดเจน มีการตั้งบรรทัดฐานผลการปฏิบัติงานไว้สูงและมีการวัดผลการปฏิบัติงานของกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สมาชิกสามารถปรับปรุงการทำงานให้มีการตอบสนองที่รวดเร็วอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านความพึงพอใจของสมาชิก หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของสมาชิกที่เป็นข้าราชการที่สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ที่เกี่ยวกับบรรยากาศการทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ความสามารถและความหลากหลายของทักษะ ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและการรับฟังสมาชิก

3. ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคตของสมาชิกในกลุ่มที่เป็นข้าราชการที่สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เป็นการทำงานที่สมาชิกในกลุ่มมีความไว้วางใจ ให้ความร่วมมือและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีการฟังพาดภัยกัน มีความเต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่มในการแก้ไขปัญหา และมีความผูกพันต่อกัน

4) ข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตพื้นที่ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ซึ่งประกอบด้วยเจ้าพนักงานศุลกากรปฏิบัติงาน เจ้าพนักงานศุลกากรชำนาญงาน นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง "ความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4" ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเอกสารแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่ม
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่ม
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่ม

##### 1) ความหมายของความเหนียวแน่นของกลุ่ม (Group Cohesiveness)

สายทิพย์ เหล่าทองมีสกุล (2555) กล่าวว่า ความเหนียวแน่นในกลุ่ม หมายถึง การที่สมาชิกในกลุ่มมีความใกล้ชิดกันและมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน ซึ่งสมาชิกในกลุ่มเกิดความผูกพันต่อกัน โดยสมาชิกในกลุ่มเต็มใจที่จะเสียสละเรื่องส่วนตัวเพื่อผลประโยชน์ของกลุ่ม รับผิดชอบในกิจกรรมที่ได้ร่วมมือกันทำในกลุ่มและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่ม เพื่อความคงอยู่ของกลุ่ม

ณัฐฉา อรินทร์ (2555) ให้นิยามความเหนียวแน่นของกลุ่ม หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความผูกพันกลมเกลียวกันที่บุคลากรมีต่อกันหรือกลุ่มงานที่สังกัดอยู่ รู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และได้รับกำลังใจจากกลุ่ม

ภิญโญ มนุศิศิลป์ (2558) กล่าวว่า กลุ่ม (Group) เป็นการรวมตัวของบุคคลที่ร่วมกระทำกิจกรรมและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันในรูปแบบที่แน่นอนเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน กลุ่มจึงเป็นระบบสังคมที่เกิดจากการรวมตัวของบุคคล เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการโดยอาจไม่ได้กำหนดขอบเขตของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกอย่างชัดเจนว่ามีความใกล้ชิดกันเพียงใด ทำให้สมาชิกบางคนในกลุ่มมุ่งมั่นทำงานของตนเพียงอย่างเดียวจนเสร็จสมบูรณ์แล้วจึงนำผลงานของแต่ละคนมารวมกันเป็นผลงานของกลุ่มในขณะที่สมาชิกบางคนอาจต้องประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดเพื่อให้ได้ผลงานออกมาในนามกลุ่ม ดังนั้นการรวมกลุ่มในการทำงานจึงขึ้นอยู่กับการพิจารณาความสำเร็จในเป้าหมายของกลุ่มเป็นสำคัญแต่อาจไม่ตระหนักถึงความผูกพันในการทำงานและความสัมพันธ์ทางจิตใจต่อกันของสมาชิก และได้กล่าวว่า ความเหนียวแน่นในกลุ่ม หมายถึง ระดับของความตั้งใจของสมาชิกของกลุ่มซึ่งเป็นแรงจูงใจให้ทำงานร่วมกันเพื่อรักษากลุ่มให้คงอยู่

หากความเหนียวแน่นในกลุ่มสูงบุคคลจะมีค่านิยมต่อความเป็นสมาชิกภาพของกลุ่มอย่างเข้มแข็ง แต่ถ้าความเหนียวแน่นในกลุ่มต่ำความต้องการที่จะเป็นสมาชิกของกลุ่มจะลดน้อยลง การรักษาระดับของความเหนียวแน่นในกลุ่มที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่เอื้อให้เกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันและทำให้สมาชิกช่วยกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากระดับความเหนียวแน่นน้อยหรือมากเกินไปก็อาจส่งผลเสียต่อกันได้เช่นกัน ทั้งนี้พบว่า ผลกระทบทางบวก (Positive side effect) สามารถทำให้สมาชิกรู้สึกมีความสุขในการทำงานท่ามกลางกลุ่มเพื่อนในทีมที่มีความเหนียวแน่นสูง มีความรู้สึกใกล้ชิดทำให้สามารถร่วมมือกันทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างเต็มที่พร้อมทำงานมุ่งสู่เป้าหมายอย่างเต็มใจ การขาดงานของสมาชิกจะน้อยกว่ากลุ่มที่มีความเหนียวแน่นต่ำและมุ่งมั่นในการร่วมกันสร้างผลผลิตภาพ สำหรับผลกระทบทางลบ (Negative side effect) กลุ่มที่มีความเหนียวแน่นต่ำสมาชิกมักขาดความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย เกิดภาวะกินแรงทางสังคมและพร้อมจะลาออกจากกลุ่ม ภัย โจร มนุษย์ได้สรุปความหมายของความเหนียวแน่นของกลุ่มว่า หมายถึง ระดับการจูงใจให้สมาชิกทำงานร่วมกันเพื่อรักษากลุ่ม ถ้าสมาชิกเหนียวแน่นกันย่อมก่อให้เกิดการช่วยเหลือกันในกลุ่มในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย มีความสำคัญในการนำไปสู่ความพึงพอใจในกลุ่ม การสร้างความเชื่อมั่นในการเสียสละของสมาชิกเป็นที่รับรู้ของสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม เกิดความภาคภูมิใจและการร่วมมือในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

สมหญิง ลมูลพัทธ์ (2558) กล่าวว่า ความเหนียวแน่นของกลุ่มเป็นระดับที่สมาชิกถูกดึงดูดให้อยู่ภายในกลุ่ม และปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกของกลุ่มไว้ เป็นการเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่จะยังคงอยู่ร่วมกันเป็นสมาชิกของกลุ่มต่อไป

วิภาพร ตันตสวัตต์ (2559) ได้นิยามความเหนียวแน่นในกลุ่มว่าเป็นกระบวนการพลวัตที่สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มที่กลุ่มมีการประสานกันและยังคงพร้อมใจกันในการแสวงหาเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ต่อมาได้ปรับปรุงนิยามโดยเพิ่มองค์ประกอบด้านอารมณ์ว่า เป็นกระบวนการพลวัตที่สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มที่กลุ่มมีการประสานกันและยังคงพร้อมใจกันในการแสวงหาเป้าหมายในการทำงานและเพื่อความพึงพอใจในความต้องการทางอารมณ์ของสมาชิกในกลุ่ม

กรวิภา งามวุฒิวงศ์ (2559) พบว่า ความสามัคคีของกลุ่ม (Group Cohesiveness) คือระดับความสนใจและมีส่วนร่วมในวัตถุประสงค์ของกลุ่มของสมาชิก ความเหนียวแน่นในการรวมตัวกันเป็นกลุ่มของสมาชิก ความสัมพันธ์ของกลุ่มจะเป็นตัวช่วยในการทำงานของกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น

พัชรวุฒิ สุภาคง (2560) ได้กล่าวว่า กลุ่มเป็นการรวมตัวของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่มีการปฏิสัมพันธ์กันผ่านทางสังคม สิ่งสำคัญบางอย่างที่ต้องมีในกลุ่ม ได้แก่ การสื่อสาร การมีอิทธิพล การปฏิสัมพันธ์ การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์ การระบุน ร่วมงานกันและเป้าหมายที่ใช้ร่วมกัน โครงสร้างและระบบ และยังได้กล่าวว่า ความเหนียวแน่นในกลุ่ม หมายถึงแนวโน้มที่บุคคลภายในกลุ่มมีการยึดติดและผูกพันกับสมาชิกคนอื่นภายในกลุ่มอย่างเหนียวแน่น รวมถึงการเกาะกลุ่มอยู่ร่วมกัน

ของสมาชิกเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มไปพร้อมกัน และกล่าวถึงความเหนียวแน่นของกลุ่มว่า หมายถึง ระดับของความปรารถนาของสมาชิกภายในกลุ่มที่ต้องการจะคงอยู่ในกลุ่มต่อไป สมาชิกของกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มสูงจะสนใจในการเป็นสมาชิกของพวกเขา มีแรงจูงใจในการที่จะมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือกลุ่ม การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่ม เพื่อให้กลุ่มบรรลุเป้าหมายของกลุ่มที่ได้ตั้งไว้มากกว่ากลุ่มที่มีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มต่ำ นอกจากนี้ความเหนียวแน่นภายในกลุ่มยังมีส่วนช่วยให้กลุ่มมีพลังและมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการให้ความสำคัญกับสมาชิกที่อาศัยอยู่ในกลุ่มด้วย

ทศพล เชิดชัยภูมิ, ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร และเบญจวรรณ บุณยะประพันธ์ (2563) กล่าวว่า ความเหนียวแน่นในกลุ่ม หมายถึง พลังของการดึงดูดระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งจะประสานความสัมพันธ์ให้สมาชิกในกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกันจนเสมือนเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน รวมทั้งให้กลุ่มคงอยู่ต่อไปในอนาคต

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม หมายถึง การที่สมาชิกในกลุ่มมีความสนใจและยอมรับซึ่งกันและกัน เต็มใจที่จะเสียสละเรื่องส่วนตัวเพื่อผลประโยชน์ของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ร่วมกัน รับผิดชอบในกิจกรรมที่ได้ร่วมมือกันทำในกลุ่มและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่ม เพื่อความคงอยู่กลุ่ม และยังสามารถจูงใจให้ผู้อื่นเข้ามาร่วมกลุ่มได้

## 2) ประเภทความเหนียวแน่นของกลุ่ม

พัชรวุฒิ สุภาคง (2560) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนียวแน่นของกลุ่ม (Group Cohesiveness) มี 4 ปัจจัย คือ (1) พื้นฐานของแรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการการผูกพัน การยอมรับ ความมั่นคง และความต้องการอื่น ๆ ที่ได้จากกลุ่ม (2) คุณสมบัติทางด้านการจูงใจของกลุ่ม ได้แก่ เป้าหมาย แผนงาน คุณลักษณะของสมาชิก สไตล์การทำงานและการมีเกียรติ (3) ความคาดหวังเกี่ยวกับผลลัพธ์ หมายถึง การที่สมาชิกของกลุ่มต้องการใช้กลุ่มบรรลุเป้าหมายส่วนตัว และ (4) ระดับการเปรียบเทียบ หมายถึง ระดับการได้ประโยชน์-เสียประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในกลุ่มเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ และได้จำแนกประเภทของความเหนียวแน่นในกลุ่มออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ Group Integration (GI) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกถึงความเป็นกลุ่มใหญ่ และ Individual Attraction to Group (ATG) หมายถึง ความดึงดูดส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีต่อกลุ่มโดยรวม โดยมองว่าการรับรู้ทั้งสองประเภทยังเชื่อมโยงสมาชิกทุกคนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และภายในความเหนียวแน่นในกลุ่มทั้ง 2 ประเภทนั้น ยังสามารถพิจารณาต่อไปได้อีก 2 มุมมองย่อย นั่นคือ ความเหนียวแน่นด้านสังคม (Social) และความเหนียวแน่นด้านภาระหน้าที่งาน (Task) เมื่อนำทั้งสององค์ประกอบมารวมเข้าด้วยกัน สามารถจำแนกความเหนียวแน่นออกมาได้เป็นทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1) Group Integration-Social (GI-S) หมายถึง ความเหนียวแน่นกันทางสังคม กล่าวคือ ความรู้สึกใกล้ชิด คล้ายคลึง และเชื่อมโยงซึ่งกันทางสังคมในหมู่สมาชิก

2) Group Integration-Task (GI-T) หมายถึง ความเหนียวแน่นในงาน กล่าวคือ ความใกล้ชิด คล้ายคลึง และเชื่อมโยงซึ่งกันในด้านหน้าที่และความรับผิดชอบภาระงานกลุ่ม

3) Individual Attraction to the Group-social (ATG-S) หมายถึง ความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่ม กล่าวคือความยินดีและความพึงพอใจของสมาชิกที่ได้มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมร่วมกับสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม และยินดีที่ถูกยอมรับเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่ม

4) Individual Attraction to the Group-task (ATG-T) หมายถึง ความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่ม กล่าวคือความยินดีและความพึงพอใจของสมาชิกที่ได้มีส่วนร่วมในการผลิตผลงานร่วมกับกลุ่ม รวมถึงการถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกลุ่มไปพร้อมกันร่วมกับสมาชิกกลุ่มคนอื่นๆ

องค์ประกอบทั้ง 4 นี้ ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบต้นแบบของทฤษฎีความเหนียวแน่นในกลุ่ม และยังเป็นต้นแบบของมาตรวัดบรรยากาศภายในกลุ่ม (Group Environment Questionnaire: GEQ) ที่ใช้ศึกษาความเหนียวแน่นในกลุ่มกันอย่างแพร่หลายมา จนถึงปัจจุบันในการศึกษาครั้งนี้ ต้องการศึกษาคความเหนียวแน่นในกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ผู้วิจัยจึงเลือกนำทุกองค์ประกอบของทฤษฎีความเหนียวแน่นในกลุ่มทั้ง 4 แบบ อันประกอบไปด้วย GI-S, GI-T, ATG-S, และ ATG-T ตามแนวคิดของ Carron et al., (1985) เข้ามาเพื่อใช้ศึกษาถึงความเหนียวแน่นในกลุ่ม สมหญิง ลมูลพัทธ์ (2558) ได้แบ่งความเหนียวแน่นของกลุ่มออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

1. ความเหนียวแน่นทางสังคม (Social cohesion) คือ ขอบเขตที่สมาชิกภายในกลุ่มมีความชอบที่จะใช้เวลาทางสังคมร่วมกัน สนุกด้วยกัน มีความสัมพันธ์ทางอารมณ์

2. ความเหนียวแน่นในงาน (Task cohesion) ความมุ่งมั่นร่วมกันท่ามกลางกลุ่มสมาชิก เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม โดยกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นในงานสูงจะประกอบไปด้วย สมาชิกที่มีการแลกเปลี่ยนเป้าหมายร่วมกันและมีแรงจูงใจในการใช้ความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมาย

ต่อมาได้มีการปรับปรุงมาตรวัดขึ้นมาใหม่จากแบบวัดความเหนียวแน่นในทีมของวิดเมเยอร์ บรอว์เลย์ และคาร์รอน โดยแบ่งความเหนียวแน่นออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความเหนียวแน่นในงาน (Task cohesion) คือ ขอบเขตที่ทีมมีความเป็นหน่วยเดียวกัน และมีความมุ่งมั่นเพื่อบรรลุผลสำเร็จในงานที่ทำ

2. ความเหนียวแน่นทางสังคม (Social cohesion) คือ ระดับที่สมาชิกทีมมีการกระทำทางสังคมร่วมกัน

3. การดึงดูดสมาชิกเข้าไปยังกลุ่ม (Individual attraction to the group) คือ ขอบเขตซึ่งสมาชิกทีมแต่ละบุคคลถูกดึงดูดเข้าสู่กลุ่ม

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า ความเหนียวแน่นในกลุ่มนั้นประกอบด้วย ความเหนียวแน่นในงาน ความเหนียวแน่นทางสังคม และรวมถึงแรงดึงดูดของสมาชิกที่แยกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แรงดึงดูดที่มีต่องานและสังคม ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้ได้นำแนวคิดความเหนียวแน่นของกลุ่มของ Carron, Widmeyer & Brawley (1985) มาเป็นแนวทางในการศึกษาความเหนียวแน่นในกลุ่มของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

### 3) วิธีสร้างความเหนียวแน่นในกลุ่ม

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2546) กล่าวว่า นักจิตวิทยาได้ศึกษาค้นคว้าถึงวิธีการต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ในการสร้างความเหนียวแน่นในกลุ่มทั้งในสภาพที่เป็นกลุ่มตามธรรมชาติ และกลุ่มที่สร้างขึ้นมาเองในห้องทดลอง เมื่อรวบรวมผลการค้นคว้าแล้วสรุปได้วิธีการสร้างความเหนียวแน่นในกลุ่มได้ดังนี้

1. การเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มเลือกเพื่อนร่วมกลุ่มได้เอง การทำเช่นนี้ทำให้สมาชิกกลุ่มทุกคนได้อยู่ในกลุ่มที่ทำงานร่วมกันได้อย่างดี เนื่องจากทุกคนได้โอกาสเลือกกันและกันมาร่วมทีม ผลการวิจัยที่นักจิตวิทยาได้ทำการทดลองพบว่าเมื่อได้คน 5 คน มาร่วมทำงานในกลุ่มจากการให้เลือกซึ่งกันและกัน ปรากฏว่าสมาชิกกลุ่มทำงานได้ผลดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัดทุกคน เพราะการเลือกสมาชิกด้วยกันเองมักจะได้คนซึ่งมีนิสัยใจคอคล้ายคลึงกันมาอยู่ร่วมกลุ่มกัน ทำให้การติดต่อร่วมมือกันราบรื่น

2. การสร้างกลุ่มทำงานมาจากผู้ที่มีเจตคติหรือวัฒนธรรมคล้ายกัน คนที่มีเจตคติและความคิดเห็นคล้ายกันวัฒนธรรมคล้ายกันมักจะจับกลุ่มกันและเข้าใจกันง่ายภายในเวลาสั้น ๆ ผลการวิจัยทางจิตวิทยาสังคม สรุปได้อย่างชัดเจนว่า คนที่มีความคล้ายคลึงกัน (Similarity) ทางความคิด บุคลิกภาพ ค่านิยม เจตคติ ฯลฯ จะมีความดึงดูดใจระหว่างกัน พวกเขาจะคบหาสมาคมกันชอบพอกันมากกว่าคนที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นการนำเอาสมาชิกกลุ่มที่มาร่วมกันทำงานควรเริ่มต้นจากความคล้ายกันของสมาชิกที่จะมาอยู่กลุ่มเดียวกันจะทำให้เขาทำงานร่วมกันได้อย่างรวดเร็ว

3. การจำกัดจำนวนสมาชิก โดยธรรมชาติของการรวมกลุ่มของคนเรายังมีจำนวนคนในกลุ่มมากเท่าไรจะยิ่งทำให้ความเหนียวแน่นของกลุ่มลดลงไปมากเท่านั้น ถ้าหากว่ามีกลุ่มคนใหญ่เกินไปโดยธรรมชาติการรวมกลุ่มของคนเรายังมีคนจำนวนมากเท่าใดยิ่งทำให้ความเหนียวแน่นของกลุ่มลดลงไปมากเท่านั้น ฉะนั้นถ้าเป็นไปได้ควรจำกัดสมาชิกกลุ่มไว้ประมาณ 8-10 คน หรืออาจจะแบ่งงานให้เล็กลง เพราะว่าการมีคนมากเกินไปจะทำให้มีการสื่อสารมีประสิทธิภาพลดต่ำลง ทำให้กลุ่มไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละคนได้อย่างทั่วถึง

4. การเปิดโอกาสให้สมาชิกแต่ละคนได้รางวัลหรือแรงเสริมที่ตนต้องการ การที่สมาชิกกลุ่มแต่ละคนมารวมกันเป็นกลุ่ม ทุกคนได้พกเอาความต้องการส่วนตนมาด้วย ทุกคนต่างก็อยากจะทำตอบสนองความต้องการนั้นตรงเท่าที่ยังได้อยู่ในกลุ่ม ถ้าหากว่าความต้องการนั้นต้องตอบสนอง

ผ่านการเป็นสมาชิกในกลุ่ม ดังนั้นสมาชิกจะเกิดความรู้สึกว่ากลุ่มมีความสำคัญมาก ต้องช่วยกันรักษาเอาไว้ใช้ประโยชน์ต่อไปในอนาคต ในทางตรงกันข้าม หากกลุ่มไม่สามารถให้รางวัลหรือแรงเสริมกับสมาชิกในกลุ่มแต่ละคนได้ จะทำให้สมาชิกนั้นขาดความเหนียวแน่นและลดประสิทธิภาพลง

ลัตดาวัลย์ แก้วใส (2559) พบว่า กลุ่มที่มีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มมากกว่ากลุ่มอื่นจะทำให้กลุ่มนั้นเชื่อมั่นในความสามารถของกลุ่มตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจและบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม และยังพบว่า ความเหนียวแน่นภายในทีมทำให้เกิดการพัฒนาความสามารถของสมาชิกภายในทีมเพื่อนำไปสู่เป้าหมายของทีม

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า วิธีการสร้างความเหนียวแน่นในกลุ่ม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มเลือกเพื่อนร่วมกลุ่มได้เอง การสร้างกลุ่มทำงานมาจากผู้ที่มีเจตคติหรือวัฒนธรรมคล้ายกัน การจำกัดจำนวนสมาชิก การเปิดโอกาสให้สมาชิกแต่ละคนได้รางวัลหรือแรงเสริมที่ตนต้องการ

#### 4) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 1. ทฤษฎีโมเดลองค์ประกอบความผูกพันสามรูปแบบ

พัชรวุฒิ สุภาคง (2560) ได้อ้างถึงทฤษฎีโมเดลองค์ประกอบความผูกพันสามรูปแบบที่กล่าวถึงความผูกพันที่พึงเกิดขึ้นกับพนักงานในองค์การผ่าน องค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 รูปแบบเพื่อใช้เป็นแนวทางให้นายจ้างได้เข้าใจถึงความผูกพันรูปแบบต่างๆ ที่พึงเกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพของการทำงานร่วมกันเป็นทีมและส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานที่สูงสุด โดยได้อธิบายไว้ว่าความผูกพันเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาอย่างหนึ่งที่ พนักงานรู้สึกต่อองค์การ ประกอบไปด้วย 3 รูปแบบ คือ

1) Affective commitment หรือความผูกพันด้านจิตใจ เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานในองค์การรู้สึกผูกพันอย่างแรงกล้ากับหน่วยงานและตำแหน่งงานของตน รู้สึกว่า ตนเองได้มีการระบุตัวตนเข้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีการแบ่งปันเป้าหมายและค่านิยมที่ร่วมกัน มีความพึงพอใจในงานและไม่ต้องการลาออกจากองค์การของตนไปยังองค์การอื่น ทั้งนี้เพราะรู้สึกรักและผูกพันกับองค์การ

2) Continuance commitment หรือความผูกพันด้านความต่อเนื่อง เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานเริ่มเปรียบเทียบและชั่งน้ำหนักระหว่างการได้ประโยชน์และการเสียประโยชน์ หากตัดสินใจลาออกจากองค์การไป ความผูกพันชนิดนี้ไม่ได้เกิดขึ้นมาจากความรู้สึกผูกพันกับองค์การอย่างแท้จริง หากมาจากการประเมินถึงผลประโยชน์ที่พึงได้รับหากอยู่ต่อและการเสียผลประโยชน์ หากตัดสินใจลาออก มักเกิดขึ้นในหมู่พนักงานระดับอาวุโส ตำแหน่งหรือเงินเดือนสูง หรือกำลังจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เกิดเป็นความผูกพันกับองค์การขึ้นเพียงเพราะกลัวเสียโอกาส หากเลือกออกจากองค์การไป

3) Normative commitment หรือความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานตัดสินใจทำงานต่อไปในองค์กรแม้ว่าจะไม่มีความสุขกับตำแหน่งงานที่ทำอยู่หรืออาจต้องการไปทำงานที่องค์กรอื่นในตำแหน่งที่สูงกว่าก็ตาม แต่พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพัน ที่ทำให้ไม่สามารถละทิ้งองค์กรของตนไปได้เพราะมองว่าเป็นหน้าที่ที่ตนจำเป็นต้องอยู่ต่อ เนื่องจากครั้งหนึ่งเคยได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กร

ทฤษฎีดังกล่าวถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริบทของการทำงานในองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานประสิทธิภาพของผลงาน และลดอัตราการลาออกจากงานได้ ประเภทความผูกพันที่ทำนายปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้ดีที่สุด ก็คือความผูกพันด้านจิตใจ

## 2. ทฤษฎีพฤติกรรมกลุ่ม

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2550) อธิบายเกี่ยวกับโครงสร้างกลุ่ม (Group Structure) ว่าการมีโครงสร้างกลุ่มนั้นเพื่อการแบ่งงานกันทำ กำหนดสายการบังคับบัญชาและกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม ดังนั้นโครงสร้างของกลุ่มจึงทำหน้าที่ในการกำหนดบทบาทของสมาชิก ซึ่งประกอบด้วย

1) บทบาท (Role) คือ รูปแบบของพฤติกรรมที่ได้รับการคาดหวังของบุคคล แต่ละตำแหน่งในหน่วยสังคมนั้น สมาชิกในกลุ่มจะถูกคาดหวังให้รับบทบาทตามตำแหน่งที่มีอยู่ในกลุ่ม โดยบทบาทอาจกำหนดขึ้นเพื่อให้งานที่รับผิดชอบตามตำแหน่งบรรลุผลสำเร็จหรืออาจกำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ได้รับตำแหน่งและบทบาทนั้นเกิดความพึงพอใจ สมาชิกหนึ่งอาจมีบทบาทมากกว่าหนึ่งบทบาท ซึ่งแต่ละบทบาทจะมีหน้าที่แตกต่างกันออกไป ผู้ที่มีความสามารถในการจัดการกับบทบาทของตนได้ จะได้รับการยกย่องชมเชย อันเป็นที่มาของเกียรติและความน่าเชื่อถือ

2) บรรทัดฐานและการปฏิบัติตามบรรทัดฐาน (Norms and Conformity) เป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับหรือได้รับการคาดหวังจากสมาชิกของกลุ่ม บรรทัดฐานจะเป็นตัวกำหนดหรือบังคับ (Dictate) ให้สมาชิกของกลุ่มต้องปฏิบัติตามบรรทัดฐาน เช่น การแต่งกาย การทำงาน เป็นต้น

3) ระบบการจัดลำดับชั้น (Status System) หรือสถานภาพหรือตำแหน่งของสมาชิกในกลุ่ม สถานภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของสมาชิก สถานภาพอาจกำหนดจากวุฒิการศึกษา อายุ ทักษะ หรือประสบการณ์การทำงาน

4) ขนาดของกลุ่ม (Group Size) มีผลต่อพฤติกรรมรวมของกลุ่ม เช่น กลุ่มขนาดเล็กจะทำงานเสร็จเร็วกว่ากลุ่มขนาดใหญ่ หากกลุ่มต้องการระดมความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหา กลุ่มขนาดใหญ่อาจได้ความคิดในการแก้ปัญหาได้ดีกว่ากลุ่มขนาดเล็ก ดังนั้น กลุ่มขนาดใหญ่จะมีความหลากหลายทางความคิด (12 คน หรือมากกว่า) ส่วนกลุ่มขนาดเล็ก (7-8 คน) จะมีประสิทธิภาพมากกว่าทางด้านการปฏิบัติงาน



5) กระบวนการของกลุ่ม (Group Process) เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมกลุ่ม ซึ่งกระบวนการของกลุ่มมีลักษณะของพฤติกรรมในการอยู่ร่วมกัน หรือปฏิบัติต่อกันของสมาชิกภายในกลุ่ม เช่น การติดต่อสื่อสาร การเปลี่ยนแปลงผู้มีอำนาจ กระบวนการในการตัดสินใจของกลุ่ม เป็นต้น

6) ความสามัคคีของกลุ่ม (Group Cohesiveness) คือ ระดับความสนใจและมีส่วนร่วมในวัตถุประสงค์ของกลุ่มของสมาชิก ความเหนียวแน่นในการรวมตัวกันเป็นกลุ่มของสมาชิก ความสัมพันธ์ของกลุ่มจะเป็นตัวช่วยในการทำงานของกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น

### 5) เครื่องมือวัดความเหนียวแน่นในกลุ่ม

สมหญิง ลมูลพัทธ์ (2558) กล่าวว่า ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพบการสร้างเครื่องมือวัดความเหนียวแน่นในทีมเป็นจำนวนมาก ซึ่งสร้างขึ้นภายใต้คำนิยามขององค์ประกอบความเหนียวแน่นในกลุ่มตามที่นักวิชาการได้นำเสนอไว้ ได้แก่

1) เครื่องมือวัดความเหนียวแน่นที่ชื่อว่า Perceive cohesion scale ของ Bollen & Hoyle (1990) สร้างขึ้นภายใต้องค์ประกอบความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และการได้รับขวัญกำลังใจจากกลุ่ม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ซึ่งเครื่องมือวัดฉบับนี้ ในบริบทของสังคมไทย มีจำนวนข้อคำถาม 10 ข้อ

2) เครื่องมือวัดความเหนียวแน่นของกลุ่มที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Dobbins & Zaccaro (1986) ภายใต้ 2 องค์ประกอบหลัก คือ ภาระงานที่สมาชิกในกลุ่มมีความเต็มใจที่จะแบ่งปันและร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความผูกพันที่จะยังคงอยู่เป็นสมาชิกของกลุ่มต่อไป

3) เครื่องมือวัดความเหนียวแน่นในกลุ่มตามแนวคิดของ MacCoun, Winkler, Cornell, Adler, Hallmark, Hosek & Ovriss (1993) ซึ่งแบ่งความเหนียวแน่นในกลุ่มออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเหนียวแน่นในกลุ่มด้านสังคม หมายถึง การที่สมาชิกในกลุ่มต่างมีความรู้สึกเป็นมิตรกัน มีการดูแลเอาใจใส่ มีความใกล้ชิดกัน มีความชอบระหว่างกัน และชอบใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน

2. ความเหนียวแน่นในกลุ่มด้านงาน หมายถึง การที่สมาชิกในกลุ่มต่างมีความรู้สึกถึงการมีเป้าหมายร่วมกัน และร่วมกันพยายามเพื่อที่จะประสบความสำเร็จในเป้าหมายนั้น

4) เครื่องมือวัดของ Carron, Widmeyer & Brawley (1998) The group environment questionnaire: The GEQ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ แบ่งตามรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

1. การดึงดูดสมาชิกของทีม-ด้านงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ

2. การดึงดูดสมาชิกของทีม-ด้านสังคม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

3. การเชื่อมประสานเป็นศูนย์รวมเดียวกันของทีม -ด้านสังคม ประกอบด้วย  
ข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ

4. การเชื่อมประสานเป็นศูนย์รวมเดียวกันของทีม -ด้านงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม  
จำนวน 5 ข้อ

5) เครื่องมือวัดความเหนียวแน่นในทีมที่ชื่อว่า Team Cohesion (TC) scale ของ Carless & Paola (2000) ซึ่งปรับมาจากเครื่องมือวัด The Group Environment Questionnaire: The GEQ ของ Carron, Widmeyer & Brawley (1998) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

6) เครื่องมือวัดความเหนียวแน่นในทีมของ Wendt, Euwema, & Emmerik (2009) ศึกษา  
ใน 3 องค์ประกอบ คือ การดึงดูดระหว่างสมาชิกของทีม ความผูกพันในงาน และความภาคภูมิใจใน  
กลุ่ม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ

#### 6) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนียวแน่นของกลุ่ม

รอสส์คินซ์ วีระเสถียร (2553) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม  
ไว้ดังนี้

1. การมีค่านิยม และเป้าหมายร่วม การมีปฏิสัมพันธ์กันบ่อยครั้งระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ไม่ใช่  
สิ่งที่จะประกันได้ว่าความเหนียวแน่นภายในกลุ่มจะเกิดขึ้น แต่ความเหนียวแน่นภายในกลุ่มของ  
สมาชิกจะมีมากขึ้น ถ้าสมาชิกในกลุ่มมีทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่เหมือนกัน ความเหมือนกัน  
ทางทัศนคติและค่านิยมจะก่อให้เกิดความง่ายในการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กันและการมีข้อตกลงร่วมกัน  
คุณลักษณะของสมาชิกที่เหมือนกันในด้านระบบส่วนบุคคลจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการรวมกลุ่ม  
และความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม

2. การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย กลุ่มที่มีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มสูงดูได้จาก  
การที่กลุ่มมีความสำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่ม การที่กลุ่มประสบผลสำเร็จตามสิ่งที่เป็นเป้าหมาย  
สำคัญนั้น จะช่วยเพิ่มความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวให้สูงขึ้น ช่วยสนองตอบความต้องการของสมาชิกใน  
กลุ่มและทำให้ความเป็นที่ดึงดูดความสนใจของกลุ่มต่อสมาชิกสูงขึ้น

3. กลุ่มที่มีสถานภาพสูง ระดับความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม จะมีอิทธิพลมาจากตำแหน่ง  
หรือสถานภาพของกลุ่มเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ ในองค์การนั้น กลุ่มที่มีสถานภาพสูงจะดึงดูด  
ความสนใจของสมาชิกในกลุ่มได้ดี การประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและสถานภาพที่สูงจะก่อให้เกิด  
ความภาคภูมิใจ และความพึงพอใจแก่สมาชิกของกลุ่ม

4. การขจัดความแตกต่างระหว่างสมาชิกความเหนียวแน่นภายในกลุ่มขึ้นอยู่กับความสามารถ  
ในกลุ่มที่จะคงไว้ ซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกที่มีประสิทธิภาพ เมื่อสมาชิกของกลุ่มไม่เห็นด้วยกับ  
ประเด็นที่มีความสำคัญต่อกลุ่ม กลุ่มจำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิกทุก

คน ถ้ากลุ่มไม่สามารถจะแก้ปัญหาได้ กลุ่มจำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิกเพียงบางคนเท่านั้น ก็จะลดความเป็นที่ดึงดูดความสนใจของสมาชิกที่มีต่อกลุ่มได้

5. การปรับตัวให้เข้ากับบรรทัดฐานของกลุ่ม องค์ประกอบสำคัญซึ่งมีผลมาจากปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มสมาชิก ได้แก่ การพัฒนาบรรทัดฐานของกลุ่มและแรงผลักดันเพื่อให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานเหล่านั้น สมาชิกของกลุ่มจะร่วมกันพัฒนาวิธีการที่จะมองโลกหรือประสบการณ์ของความนึกคิดที่ คล้ายกัน โดยทั่วไปบรรทัดฐานของกลุ่มจะครอบคลุมถึงสิ่งต่อไปนี้

5.1 ประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ

5.2 ทศนคติและพฤติกรรมที่รวมกลุ่มเห็นว่าถูกต้องต่อสิ่งต่างๆ

5.3 ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งที่เห็นว่าถูกต้องและต่อการปฏิบัติที่ขัดกับบรรทัดฐาน

5.4 การลงโทษในกรณีที่สมาชิกทำความผิด และการให้รางวัล ถ้าสมาชิกทำสิ่งที่

ถูกต้อง

บรรทัดฐานของกลุ่มช่วยให้กลุ่มมีความมั่นคง เพราะจะทำให้กลุ่มมีพฤติกรรมตามที่คาดหวังไว้ เมื่อกลุ่มมีความคงที่ การดำเนินงานของกลุ่มก็จะทำได้ง่ายและไม่ต้องใช้ความพยายามผลักดันกลุ่มมาก การที่สมาชิกของกลุ่มจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานของกลุ่มมากขึ้นขึ้นอยู่กับความเหนียวแน่นภายในกลุ่มของสมาชิก ความมากน้อยของความเป็นที่ดึงดูด ความสนใจของการเป็นสมาชิกในกลุ่ม หรือประสบการณ์ความพึงพอใจที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกของกลุ่มนั่นเอง สมาชิกของกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มสูงจะมีแนวโน้มที่ยอมรับอิทธิพลของสมาชิกของกลุ่มมากกว่ากลุ่มที่ความเหนียวแน่นภายในกลุ่มต่ำ

พรนพ พุกพันธ์ (2542) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้กลุ่มมีความเหนียวแน่น ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ขนาดของกลุ่ม กลุ่มเล็กจะรวมตัวกันได้เหนียวแน่นกว่ากลุ่มใหญ่ เนื่องจากกลุ่มที่เล็กกว่าทำให้สมาชิกติดต่อพูดคุยกันแบบตัวต่อตัวได้อย่างทั่วถึงกว่ากลุ่มใหญ่ ซึ่งเป็นไปได้ว่ากลุ่มใหญ่จะมีการแยกออกเป็นกลุ่มเล็กๆ โดยอัตโนมัติ และอาจจะแยกกันออกไปเลยในที่สุด

2. การมีทัศนคติและค่านิยมที่คล้ายคลึงกัน

3. การที่เคยร่วมงานกันมาก่อนและประสบผลสำเร็จในการทำงานนั้นๆ หมายถึงว่า กลุ่มที่ตั้งเป้าหมายไว้และกลุ่มก็สามารถทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้กลุ่มจึงมีกำลังใจที่จะอยู่ร่วมกัน

4. การตกลงกันได้เป้าหมายของกลุ่ม หมายถึงว่า สมาชิกของกลุ่มทุกคนหรือเกือบทุกคนได้อภิปรายพูดคุยกันว่ากลุ่มของตนควรมีเป้าหมายอย่างไร และทุกคนก็เห็นพ้องต้องกันในการกำหนดเป้าหมายของกลุ่มเป็นเอกฉันท์ว่าควรจะทำเนงานไปในทางใด ซึ่งเป็นทิศทางเดียวกัน

5. ความถี่ของการติดต่อสื่อสารกัน ถ้ากลุ่มมีโอกาสพบกันบ่อยๆ เช่น อยู่ในสถานที่ทำงานเดียวกันก็สามารถพบปะพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอ ก็ทำให้สามารถกระชับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันและกันได้

6. การเข้ากันได้ดีของสมาชิกกลุ่ม ไม่มีใครทำเด่นหรือมีพฤติกรรมที่ข่มขู่เพื่อนฝูง มีการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน มีการแสดงน้ำใจให้แก่กันทั้งในยามทุกข์และในยามสุข

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม

### 1) ความหมายของประสิทธิผล

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิผล (Effectiveness) แตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การและมุมมองของนักวิชาการ แต่ส่วนใหญ่แล้วมีจุดมุ่งหมายที่ผลสำเร็จของงานหรือการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

ชนกร กรวัชรเจริญ (2555) ได้สรุป ประสิทธิภาพการทำงานว่าหมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผลผลิตที่ออกมาควรได้ คุณภาพตรงตามมาตรฐานที่สุดและมีการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด โดยการทำงานต้องมีกลยุทธ์แบบแผนและมีระบบการทำงานที่เป็นหลักการเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเห็นและมีเป้าหมายเดียวกัน

ยงค์ยาน มั่นคำศรี (2556) ให้คำนิยามประสิทธิผลการทำงานว่า หมายถึง ชีตความสามารถของการบรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์รวมทั้งประสบการณ์ที่ผ่านมาของพนักงานในการวางแผนและทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และผลการปฏิบัติงานนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นด้านระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ ถูกต้อง และทันเวลา

รัตน์ชนก จันยัง (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง งานที่บุคคลหนึ่ง ๆ ได้รับมอบหมาย โดยที่บุคคลนั้นต้องใช้ความสามารถ พุ้มเท รวมถึงมีทักษะในงานดังกล่าว โดยกระทำภายใต้ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่องค์กรได้วางไว้ ก็จะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ จึงก่อเกิดประสิทธิผลของงานตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้

รณกร สุวรรณกลาง (2557) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลเป็นทีมที่สามารถทำงานได้บรรลุผลเป้าหมาย การทำงานที่มีประสิทธิผลต้องประกอบด้วยองค์ประกอบคือ สมาชิการู้สึกมีความพึงพอใจในทีม เชื่อถือไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในทีมและผู้บริหาร การทำงานของทีมงานมีความขัดแย้งกันน้อย ทีมงานสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคอย่างมีประสิทธิภาพ ค่านิยมในการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ องค์ประกอบของทีมมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม

สุดารัตน์ อธิธรรมธาดา (2557) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การผลิตที่ประหยัดเวลาที่สุด หรือประสิทธิผลในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึง

ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้คือ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

พนิดา นิลอรุณ, จิราวรรณ คงคล้าย และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิณ (2560) กล่าวว่า ประสิทธิผลของทีมงาน หมายถึง ประสิทธิผลของทีมงานในการบริหารความหลากหลายเพื่อดึงศักยภาพของสมาชิกในทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความต้องการร่วมกันของสมาชิกในทีมเพื่อผลของประสิทธิผลของทีมงาน

วุฒิพงษ์ วงศ์ตาทำ และธัญนันท์ บุญอยู่ (2562) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มไว้ว่า เป็นการจัดทีมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่มบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน

สรุปได้ว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม คือ การจัดกลุ่มที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงานที่กลุ่มบุคคลได้รับมอบหมาย โดยที่กลุ่มบุคคลนั้นต้องใช้ความสามารถ ทักษะ รวมถึงมีทักษะในงานดังกล่าว โดยกระทำภายใต้ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่องค์กรได้วางไว้ ก็จะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จโดยใช้ทรัพยากรที่น้อยที่สุด จึงก่อให้เกิดประสิทธิผลของงานตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้

## 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม

สุนันทา เลานันท์ (2549) ได้เสนอคุณลักษณะ 12 ประการของกลุ่มงานที่มีประสิทธิผลดังต่อไปนี้

1. มีความชัดเจนในวัตถุประสงค์ (Clear Sense of Purpose) วัตถุประสงค์ในที่นี้อาจใช้คำหลายคำแทน เช่น พันธกิจ เป้าหมาย หรือภารกิจ สมาชิกของทีมจะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันเป็นการอธิบายภาพอนาคตขององค์กร ซึ่งผู้บริหารหรือทีมงานต้องการให้เป็น ทำให้สามารถกำหนดแนวทางที่เหมาะสมที่สุด และเกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด สมาชิกมีบทบาทสำคัญ โดย

1.1 เร่งรัดให้สมาชิกกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันรวมถึงกำหนดพันธกิจ เตรียมวัตถุประสงค์และเป้าหมายและหมั่นทบทวนเป็นระยะ

1.2 จัดทำตารางกิจกรรมและภารกิจหลัก

1.3 ทำให้มั่นใจว่าสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของทีมงาน

1.4 จูงใจและผลักดันให้ทีมงานปฏิบัติมุ่งสู่วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

2. มีบรรยากาศการทำงานไม่เป็นทางการ (Informal Climate) หรือบรรยากาศการทำงานที่ปราศจากพิธีรีตอง การทำงานเป็นไปอย่างเรียบง่าย ไม่เป็นทางการ อบอุ่น สบายเป็นกันเอง ไม่มีคำว่าเบื่อหน่ายการทำงาน เมื่อถึงเวลาประชุมทุกคนมาพร้อมเพรียงกันด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สมาชิกช่วยสร้างบรรยากาศได้โดย

2.1 จัดหาสิ่งของที่จำเป็นสำหรับทีมงานให้โดยไม่ต้องมีการร้องขอ

2.2 เต็มใจที่จะแสดงความยินดีด้วยความจริงใจ เมื่อทีมงานประสบความสำเร็จ

2.3 แนะนำให้สมาชิกรู้จักกัน และจัดกิจกรรมร่วมกัน

2.4 ใช้อารมณ์ขันและการอภิปรายเข้าแทรก เป็นการช่วยลดความเครียดเวลาบรรยายศาสตร์เชิงเครียด

3. การมีส่วนร่วม (Participation) สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางวาจา หรือทำทางเป็นไปอย่างสุภาพ ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน การมีส่วนร่วมไม่จำกัดอยู่เฉพาะการแสดงความคิดเห็นหรืออภิปรายอย่างกว้างขวาง อาจมีส่วนร่วม โดยอวัจนภาษาก็ได้ เช่น การพยักหน้า การจดบันทึก ยกตัวอย่างเช่น การจัดประชุม สมาชิกบางคนอาจเตรียมรายงาน เอกสาร การเสนอผลงาน ขณะที่บางคนจัดห้องประชุม เตรียมเครื่องมือ ไมโครโฟน และเทปบันทึกเสียง เป็นต้น การมีส่วนร่วมสามารถปรับปรุงได้โดย

3.1 จัดการมีส่วนร่วมเฉพาะกิจกรรมหรือเรื่องที่กำลังพิจารณาเท่านั้น

3.2 แทรกแซงเมื่อการมีส่วนร่วมไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

3.3 สนับสนุนและช่วยยื้อให้สมาชิกที่เงียบได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น

3.4 กล่าวพูดและกล่าวแสดงออกเมื่อมีความคิดเห็นที่ต่างจากสมาชิกส่วนใหญ่

4. การรับฟังซึ่งกันและกัน (Listening) สมาชิกตั้งใจฟังการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่นอย่างตั้งใจ คิดพิจารณาไตร่ตรองสิ่งที่ได้รับฟัง และสงวนท่าทีที่จะวิพากษ์วิจารณ์ สมาชิกของทีมงานช่วยส่งเสริมการรับฟังซึ่งกันและกันของกลุ่มอย่างตั้งใจ โดย

4.1 สงวนข้อวิพากษ์วิจารณ์และความเห็นต่างๆ จนกระทั่งได้มีการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดแล้ว

4.2 เต็มใจที่จะรับรู้ข้อมูลและความเห็นต่างๆ ซึ่งอาจจะไม่สอดคล้องกับภารกิจและพันธกิจของทีมงาน

4.3 อธิบายความหมายหรือแนวความหมายเรื่องที่รับฟังให้สมาชิกเข้าใจ

4.4 สรุปและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของสมาชิกบางคน

5. ความไม่เห็นด้วยทางบวก (Civilized Disagreement) ในที่นี้หลีกเลี่ยงการใช้คำว่าความขัดแย้ง เพราะโดยธรรมชาติจะสื่อความหมายในทางลบ ความไม่เห็นด้วยเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอันเป็นผลเนื่องจากพลวัตที่เกิดขึ้นภายในองค์การ สะท้อนให้เห็นบรรยากาศการทำงานที่สมาชิกทุกคนมีอิสระที่จะแสดงความคิดเห็น แม้เป็นความคิดที่แตกต่างจากสมาชิกคนอื่นๆ ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องการสื่อสารความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สมาชิกตั้งใจรับฟังข้อคิดเห็นต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเข้าใจเบื้องต้นเรื่องเหล่านั้น การรับรู้ของสมาชิกเป็นลักษณะการยอมรับจุดต่าง แสวงหาจุดร่วม มีการมองว่าความหลากหลายต่างๆ เป็นจุดแข็งของทีมงาน สมาชิกต้องแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในทางบวก ทุกคนคิดตรงกันว่ามีโอกาสแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จะนำไปสู่ความเป็นปึกแผ่น

ของทีมงานได้ในที่สุด สมาชิกสามารถสร้างบรรยากาศของการแสดงความคิดเห็นด้วยทางบวกได้ โดยวิธีต่อไปนี้

- 5.1 ใช้วิธีการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีระบบ
- 5.2 สมาชิกมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นทุกประเด็น
- 5.3 ใช้อารมณ์ขันแทรกแซงการแสดงปฏิกิริยาที่เป็นศัตรู
- 5.4 ยอมรับด้วยท่าทีที่สงบถ้าความคิดเห็นที่นำเสนอไม่ได้รับการยอมรับจากทีมงาน

6. ความเห็นพ้องต้องกัน (Consensus) เป็นเทคนิคในการหาข้อยุติเกี่ยวกับปัญหา ความคิด หรือการตัดสินใจ ซึ่งแสดงออกถึงความมีสมานฉันท์ และเอกภาพของทีมงาน แต่ต้องไม่ได้มาจากการ ออกคะแนนเสียง สมาชิกไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยกับเรื่องต่างๆ อย่างเอกฉันท์ อาจมีสมาชิกบางคนอาจไม่เห็นด้วยกับข้อสรุปสุดท้าย แต่สามารถยอมรับได้และเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมติของกลุ่ม การแสวงหาความเห็นพ้องจะง่ายขึ้นถ้ากลุ่ม

- 6.1 รับฟังเหตุผลและแสวงหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ
- 6.2 ไม่สนับสนุนการใช้เสียงข้างมากโดยวิธีลงคะแนนเสียง
- 6.3 สรุปและทดสอบการตัดสินใจของกลุ่มเป็นระยะๆ
- 6.4 เต็มใจที่จะปฏิบัติตามความเห็นพ้องกันของทีมงาน ถึงแม้ว่าจะไม่เห็นด้วย

7. การสื่อสารที่เปิดเผย (Open Communication) เป็นการเจรจาติดต่อระหว่างทีมงาน บรรยากาศเต็มไปด้วยความเปิดเผย จริงใจต่อกัน มีความเชื่อมั่น และไว้วางใจซึ่งกันและกัน สมาชิกในทีมสามารถสนับสนุนให้มีการสื่อสารที่เปิดเผย โดย

- 7.1 แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันด้วยความจริงใจและเปิดเผย
- 7.2 เต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือสมาชิกผู้ต้องการความช่วยเหลือ
- 7.3 รับรู้ความรู้สึกอัดอั้นใจของสมาชิก และตอบสนองความรู้สึกนั้นในทางบวก
- 7.4 มีการฟังพหุอาศัยกัน และสมาชิกมีความผูกพันรับผิดชอบต่องาน

8. บทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจน (Clear Roles and Work Assignments) เป็นการมอบหมายงานที่ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน บทบาทในที่นี้ไม่จำกัดเฉพาะภารกิจของงาน เท่านั้นแต่จะรวมถึงความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่องานนั้นด้วยเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาของความขัดแย้งด้านบทบาท การกำหนดบทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจนมีประสิทธิผลจะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิก

- 8.1 ผลักดันให้ทีมงานกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ในระดับสูง
  - 8.2 มีความเต็มใจปฏิบัติงานให้อยู่นอกเหนือบทบาทที่กำหนดไว้ในบางโอกาส
- เมื่อมีความจำเป็น
- 8.3 มั่นใจว่ามีการมอบหมายงานให้แก่ทีมงานอย่างเสมอภาค

8.4 มีการอภิปรายและต่อรองด้านบทบาทที่คาดหวังของสมาชิกแต่ละคนอย่างเปิดเผย

9. ภาวะผู้นำร่วม (Shared Leadership) ภาวะผู้นำของทีมงานไม่จำกัดอยู่เฉพาะผู้นำที่เป็นทางการเท่านั้นแต่สมาชิกทุกคนในกลุ่มต้องมีภาวะผู้นำด้วย กล่าวคือ สมาชิกจะต้องแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงาน (การริเริ่ม การให้ข้อมูล การแสวงหาข้อมูล การให้ความกระจ่าง การสรุป การทดสอบ) และพฤติกรรมที่ธำรงความสัมพันธ์ของทีมงาน (การผสมผสานแนวคิดที่แตกต่างเพื่อหาจุดร่วม การคุ้มครอง การประนีประนอม การทดสอบ ความเห็นพ้องต้องกัน การสนับสนุน) ซึ่งพฤติกรรมทั้งสองด้านจะช่วยให้การทำงานของทีมนประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์หรือสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10. ความสัมพันธ์กับภายนอก (External Relations) สมาชิกในกลุ่มต้องอาศัยความร่วมมือจากสมาชิกภายนอก เช่น ลูกค้า ผู้ให้บริการ หน่วยงานรัฐบาล สมาคม ประชาชน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลภายนอกที่จะให้ข้อมูลย้อนกลับด้านการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าให้แก่ทีมงาน นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น งบประมาณ บุคลากร และการประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้สมาชิกที่อยู่ต่างแผนกในหน่วยงานเดียวกันก็สามารถให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น ด้านข้อมูล บุคลากร ความเชี่ยวชาญ เครื่องอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของทีม สมาชิกสามารถช่วยทีมสร้างความสัมพันธ์กับภายนอกได้โดย

10.1 ปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสายงานให้สมบูรณ์

10.2 ให้เกียรติและยกย่องความร่วมมือจากฝ่ายต่างๆ ที่ช่วยเหลือให้งานต่างๆ ได้สำเร็จ

10.3 แจ้งให้สมาชิกภายนอกทุกคนทราบถึงเรื่องสำคัญต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อเขาเหล่านั้น

10.4 สนับสนุนให้มีการให้ข้อมูลย้อนกลับที่จริงใจจากลูกค้า ผู้ให้บริการ และผู้อุปถัมภ์

11. รูปแบบการทำงานที่หลากหลาย (Style Diversity) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วยสมาชิกที่มีความสามารถ มีทักษะ มีแนวคิด มีวิธีการทำงานที่หลากหลายและแตกต่างกันออกไปเพื่อช่วยกันสร้างกลุ่มให้มีความแข็งแกร่ง และสามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ เช่น สมาชิกที่ยึดการทำงานเป็นหลัก สมาชิกที่ยึดเป้าหมายเป็นหลัก สมาชิกที่เน้นกระบวนการเป็นหลัก สมาชิกที่มุ่งวิธีการเป็นหลัก เป็นต้น

12. การประเมินผลตนเอง (Self- Assessment) ทีมงานต้องมีการตรวจสอบและหาข้อมูลว่าผลการปฏิบัติงานของตนเองอยู่ในระดับใด มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างต่อประสิทธิภาพของงาน



มีการค้นหาจุดอ่อน-จุดแข็ง และแสวงหาแนวทางในการปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานของกลุ่มของตนอยู่เสมอ วิธีการที่ใช้ทั่วไป คือ

- 12.1 ให้สมาชิกกรอกแบบฟอร์มให้สมบูรณ์
- 12.2 อภิปรายเกี่ยวกับแต่ละหัวข้อให้ชัดเจน
- 12.3 แสวงหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2551) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบในการทำงานเป็นทีมที่จะช่วยเอื้อประโยชน์ให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ทีมงานควรจะต้องประกอบด้วย ผู้เป็นหัวหน้าทีม และสมาชิกในทีมงาน ซึ่งทุกคนจะต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกัน มีการประสานงานให้ความช่วยเหลือ และมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

2. มีระบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ แผนงาน ในรายละเอียดร่วมกัน เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

3. มีจิตสำนึกในการทำงานร่วมกันที่ดี มีความมุ่งมั่นตั้งใจเสียสละทุ่มเททำงานเพื่อผลสำเร็จของงาน โดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัวรวมทั้งเห็นคุณค่าของการทำงานร่วมกันและตระหนักถึงความเป็นผู้มีประโยชน์ที่สุดคนหนึ่งของทีมงานและองค์กร

4. มีบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นทีมที่ดี ทำให้สมาชิกในทีมงานทุกคนมีความสุขในการทำงานมีความรักใคร่สามัคคีกลมเกลียว และมีปัจจัยส่งเสริมสนับสนุนการทำงานของทีมงานในทุกรูปแบบ อาทิ การมีส่วนร่วมของทีมงาน ซึ่งทศพล เฑียรชัยภูมิ, ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร และเบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ (2563) กล่าวว่า สมาชิกทีมจะมีความพึงพอใจ และความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของทีม จะช่วยส่งเสริมให้ทีมมีความรักใคร่กลมเกลียว และร่วมกันทำงานเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จของทีมต่อไปในอนาคต

5. มีความสมดุลในทีมงาน การทำงานเป็นทีมเป็นการประสานความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกันให้ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ดังนั้นทีมงานจึงต้องสร้างความสมดุลโดยประกอบด้วยบุคคลที่หลากหลายจะได้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานร่วมกันสูงสุด

6. ความสำเร็จเป็นทีมงาน สมาชิกในทีมงานทุกคน คือ ผู้สร้างความสำเร็จให้แก่ทีมงานและองค์กรทำให้ทุกคนมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อทีมงานเป็นอย่างมาก

### 3) การประเมินประสิทธิผลของกลุ่ม

การวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มที่พบเห็นได้ทั่วไป คือ การใช้แบบสอบถาม ซึ่งวัดในองค์ประกอบของประสิทธิผลที่แตกต่างกันออกไป

ธนพัชร สมใจ (2552) กล่าวว่า สิ่งสำคัญที่ใช้ในการสร้างประสิทธิผลของกลุ่ม ประกอบด้วย

1. การพึ่งพาซึ่งกันและกัน หมายถึง ทีมงานมีการประสานงานร่วมกันในทีมขณะปฏิบัติงาน โดยมีการพูดจา แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน

2. การทำงานร่วมกันและช่วยเหลือกัน หมายถึง ทีมงานมีการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความผูกพันกันในทีม หมายถึง ทีมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ทำให้สมาชิกต้องการเข้าร่วมทีม และมีความผูกพันกับทีม

4. ความรับผิดชอบร่วมกัน หมายถึง ทีมงานให้ความร่วมมือร่วมใจกันทำงานที่ได้รับมอบหมายตามบทบาทหน้าที่ และรับผิดชอบอย่างเต็มความรู้ความสามารถของตนเอง

5. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน หมายถึง ทีมงานเปิดโอกาส และสนับสนุนให้สมาชิกทุกคน แสดงความคิดเห็นหรือพูดถึงปัญหาอย่างตรงไปตรงมา

6. ความไว้วางใจต่อกัน หมายถึง ทีมงานมีความจริงใจต่อกัน และสมาชิกมีความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน

ธนพัชร สมใจ (2552) ยังได้กล่าวถึงประสิทธิผลของกลุ่มสามารถประเมินได้ ดังนี้

1. การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หมายถึง การวัดการปฏิบัติงานที่เป็นผลผลิตของทีม หรือประสิทธิผลของการผลิตหรือการบริการ เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

2. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายนั้นด้วยต้นทุนต่ำที่สุด

3. ความพึงพอใจของสมาชิกทีม หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของสมาชิกทีมที่เพิ่มขึ้นจากการทำงานร่วมกันในทีมงาน การมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานและมิตรภาพที่ดีภายในทีมสามารถตอบสนองต่อความต้องการและเป็นที่ยอมรับของสังคม

สายทิพย์ เหล่าทองมีสกุล (2555) ได้กล่าวถึงแบบจำลองประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม โดยแบ่งองค์ประกอบหลักออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ทิศทาง หมายถึง การที่กลุ่มมีค่านิยม วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์เป้าหมาย และ ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ปัจจัยที่ส่งผลสำคัญ คือ ความผูกพัน

2. ภาวะผู้นำ หมายถึง หัวหน้ากลุ่มที่เลือกใช้รูปแบบของภาวะผู้นำได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้กลุ่มเกิดการพัฒนามีรูปแบบของการทำงานเป็นกลุ่มที่ดีขึ้น นอกจากนี้สมาชิกในกลุ่มยังมีโอกาสได้แสดงออกถึงภาวะผู้นำของตนเองตามสถานการณ์ที่เหมาะสม ทำให้เกิดความร่วมมือ และภาวะผู้นำในกลุ่ม

3. บรรยากาศ หมายถึง ในกลุ่มมีบรรยากาศที่ทำให้สมาชิกรู้สึกว่าจะได้รับการยอมรับ ได้รับการสนับสนุน ได้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ได้รับความไว้วางใจ และได้รับการยอมรับ ซึ่งบรรยากาศจะดี

หรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญคือ ความเหนียวแน่นในกลุ่ม ซึ่งลัดดาวัลย์ แก้วใส (2559) ได้กล่าวว่า ปัจจัยจากความสัมพันธ์ภายในทีมเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เกิดจากความประทับใจ ความรักใคร่ ความชอบพอกัน เป็นมิตรกัน เป็นหนทางที่นำไปสู่มิตรภาพ การใช้ชีวิตร่วมกัน ตลอดจนการทำงานร่วมกัน

4. โครงสร้างหรือทรัพยากร หมายถึง การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่สมาชิก แต่ละคนในกลุ่มอย่างชัดเจน มีการออกแบบงานให้สมาชิกในกลุ่มสามารถบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายของกลุ่มได้ ภาระงานและกระบวนการทำงานมีความเหมาะสมกับจำนวนสมาชิกในกลุ่ม

5. กระบวนการ หมายถึง การเลือกใช้วิธีการตัดสินใจที่เหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์ เน้นการตัดสินใจที่มาจากมติเอกฉันท์ของกลุ่ม ข้อถกเถียง ความขัดแย้ง ความแตกต่างจะถือเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้สมาชิกมีส่วนร่วม ก่อให้เกิดการตัดสินใจที่ดีและสร้างสรรค์ และทำให้บรรยากาศในการทำงานมีที่ดีอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสื่อสารแบบ 2 ทางทำให้สมาชิกในกลุ่ม สามารถแสดงความคิดเห็นออกมาได้อย่างเหมาะสม

สายทิพย์ เหล่าทองมีสกุล (2555) ได้กล่าวถึง Steers (1991) ที่เสนอเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มโดย อธิบายเป็น 3 ด้าน คือ

1. ผลผลิตของกลุ่ม (Productive Output) ผลผลิตของกลุ่มจะต้องเท่ากับหรือเหนือกว่ามาตรฐานด้านคุณภาพและด้านปริมาณที่องค์การกำหนด

2. ความพึงพอใจของสมาชิก (Personal Need Satisfaction) กลุ่มจะมีประสิทธิผลเมื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของสมาชิก อันทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจ

3. ความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต (Capacity for Future Cooperation) มีการใช้กระบวนการทางสังคมเพื่อยกระดับความสามารถของสมาชิกในการร่วมกันทำงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หลีกเลี่ยงกระบวนการทางสังคมที่เป็นกระบวนการทำลายเพื่อให้สมาชิกสามารถพัฒนาประสิทธิผลในระยะยาว

สายทิพย์ เหล่าทองมีสกุล (2555) ยังได้กล่าวถึงการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม โดยการจัดองค์ประกอบย่อยแบ่งออกได้เป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความร่วมมือของกลุ่ม หมายถึง การที่สมาชิกในกลุ่มมีวัตถุประสงค์เดียวกัน มีการระบุหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน

2. เป้าหมายในการทำงาน หมายถึง สมาชิกในกลุ่มร่วมกันกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน เป้าหมายนี้ประกอบด้วย การควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายในการทำงาน กิจกรรมต่างๆ ในการทำงาน หรือวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

3. ทักษะ หมายถึง สมาชิกในทีมได้รับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม เพียงพอต่อการทำงาน และสามารถเลือกปรับใช้ทักษะต่างๆ ในการทำงานได้

4. นวัตกรรม หมายถึง กลุ่มหาหนทางในการพัฒนาผลผลิตและระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง

5. คุณภาพ หมายถึง ให้ความสำคัญต่อผู้มาใช้บริการ มีการระบุมมาตรฐานในการบริการที่ชัดเจนและควบคุมมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

สาคร ทะเยียม (2557) ได้พิจารณาประสิทธิผลของทีมจากการประเมินเชิงอัตวิสัยร่วมกับการประเมินปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1) ความพึงพอใจในงานของสมาชิกทีม (Team member job satisfaction) เป็นการประเมินความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบของสมาชิกทีมที่มีต่องานหรือบริบทของงาน ซึ่งประกอบด้วยลักษณะของกระบวนการในการทำงาน การออกแบบงาน และบริบทของงาน

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

3) ความคิดเห็นของหัวหน้างานเกี่ยวกับประสิทธิผลของทีม (Manager judgment of effectiveness) ในการมีส่วนร่วมและการพึ่งพาอาศัยกันในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยพิจารณาจากงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน การมีเป้าหมายร่วมกัน ผลลัพธ์จากการทำงาน และผลตอบแทนที่ได้รับ

สาคร ทะเยียม (2557) ยังได้ให้หลักเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลของทีมจาก

1. ความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การ ซึ่งทีมในองค์การส่วนใหญ่จะมีเป้าหมายที่สัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การ

2. ความต้องการของสมาชิกทีมได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจ ซึ่งบุคคลจะเข้าร่วมกลุ่มที่ให้การตอบสนองกับความต้องการส่วนตน

3. การรักษาทีมให้คงอยู่ การที่ทีมสามารถรักษาความรู้สึกผูกพันของสมาชิก โดยเฉพาะช่วงเวลาที่ทีมเผชิญกับปัญหา รุนแรง หากปราศจากความผูกพันบุคคลจะออกจากทีมไป และทีมก็จะแตกออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ

สามารถสรุปได้ว่า หลักเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลของทีมประกอบด้วย ความคิดเห็นในด้านโครงสร้าง การใช้ทรัพยากร ผลผลิต และความพึงพอใจของสมาชิกที่สามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลและการยอมรับทางสังคม รวมถึงการรักษาความคงอยู่ของกลุ่มต่อไป

#### 4) ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

บุญชัย อาทิตยตั้ง (2559) ได้กล่าวในเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับปฏิบัติการขององค์การของแคปโลว์มุงที่จะสร้างสิ่งที่เรียกว่า แบบจำลองเดี่ยวทางทฤษฎี (Single Theoretical Model) ถึงจะอย่างไร

คร่าวๆ (Rough) และไม่สมบูรณ์ (Incomplete) ซึ่งสามารถใช้ในการวิเคราะห์องค์การทุกประเภทหรือขนาด ไม่ว่าจะตั้งอยู่ในแหล่งที่มีวัฒนธรรมหรือประวัติศาสตร์อย่างไร และเพื่อนำไปสู่การคาดคะเนที่เป็นประโยชน์ให้กว้างขวางขึ้น แบบจำลองของแคปโลว์เสนอแนะว่าประสิทธิผลขององค์การ 2 องค์การ หรือองค์การเดียวในระยะเวลาที่แตกต่างกัน สามารถเอามาเปรียบเทียบกันได้ และประเมินผลโดยวัดจากตัวแปร 4 ตัว ด้วยกันคือ

1. ความมั่นคง การวัดความมั่นคงขององค์การ หมายถึงการวัดความสามารถขององค์การในการรักษา (Maintain) โครงสร้างขององค์การไว้ ตัวแปรนี้สัมพันธ์โดยตรงกับปัจจัยด้านตัวป้อน (Input) และกระบวนการ (Process) ในทางทฤษฎีระบบการรักษาไว้ ซึ่งสภาพและการพัฒนาโครงสร้าง รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวกับการได้มาซึ่งทรัพยากร (Acquiring Resources) การใช้ตัวป้อน (Input) อย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติอย่างมีเหตุผล และรักษาระเบียบกิจกรรมทั้งหมดนี้มุ่งไปสู่การสร้างองค์การ ซึ่งสามารถควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกองค์การได้สำเร็จ

2. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึง การวัดความสามารถขององค์การในการหลีกเลี่ยงการขัดแย้งระหว่างสมาชิกขององค์การ วิธีการเบื้องต้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวก็คือ โดยการติดต่อสื่อสาร (Communications) ซึ่งเพิ่มความสัมพันธ์ต่อกัน (Interaction) ระหว่างสมาชิกแนวคิดนี้เทียบได้เท่ากับแนวความคิดของไพรซ์ (Price) เกี่ยวกับการปฏิบัติตาม (Conformity) และได้รับการตีความไปในแง่ของทฤษฎีระบบเช่นเดียวกันกับการสร้างและการรักษาไว้ ซึ่งข้อกำหนดเกี่ยวกับพฤติกรรม (Codes of Behavior) ซึ่งควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเป็นกิจกรรมสำคัญซึ่งสัมพันธ์กันทั้งการเป็นอันเดียวกันและการปฏิบัติตาม

3. ความสมัครใจ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการจัดให้มีความพึงพอใจสำหรับบุคคลและความปรารถนาของสมาชิกที่จะคงมีส่วนร่วมต่อไป แนวความคิดดังกล่าวคล้ายคลึงกันกับแนวความคิดด้านขวัญหรือความพึงพอใจและเกี่ยวข้องโดยตรงกับกิจกรรมในการสนองตอบความต้องการของพนักงาน

4. ความสำเร็จ หมายถึง ผลรวมสุทธิของกิจกรรมขององค์การ ซึ่งคล้ายคลึงกันกับคำว่าความสามารถในการผลิต และคำว่าการผลิตผลผลิต นอกจากนี้ยังใกล้เคียงกับแนวความคิดของไพรซ์ว่าประสิทธิผล หมายถึง ความมากมายของการบรรลุถึงเป้าหมาย แต่แคปโลว์ เน้นว่า ประสิทธิผลเป็นผลรวมของปัจจัยอย่างน้อย 4 ประการด้วยกัน ในขณะที่ไพรซ์เน้นประสิทธิผลในปัจจัยด้านเดียวกันคือ ผลผลิต อย่างไรก็ตามแนวความคิดที่ว่า ประสิทธิผลประกอบไปด้วย ปัจจัยหลายประการนั้นสอดคล้องกับแนวความคิดในทฤษฎีระบบมากกว่า

บุญชัย อาทิตย์ตั้ง (2559) มององค์การในรูปแบบเปิดซึ่งมีการเติบโตและอยู่รอดได้โดยขึ้นอยู่กับระบบภายในและระบบภายนอกองค์การ ซึ่งสนับสนุนซึ่งกันและกัน ต้องพึ่งพาอาศัยกัน (Interdependencies) ดังกล่าวว่า โดยประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการด้วยกันคือ 1) ความสามารถ

ในการได้กำไร (Profitability) ขององค์กร 2) ความมากน้อยของการที่องค์กรสามารถสร้างความพอใจให้แก่สมาชิก 3) ความสามารถน้อยของควมมีคุณค่าขององค์กรที่มีต่อสังคมที่องค์กรเป็นส่วนหนึ่ง เกณฑ์ดังกล่าวจึงรวมถึงการพิจารณาองค์การในแง่ของการรักษาระบบและการเติบโต การสนองตอบระบบย่อยและการสนองตอบต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นเป้าหมายของการศึกษาวิจัยของฟรีดแลนเดอร์และปิคเคิลเพื่อจะดูความสัมพันธ์กัน (Interrelationships) ระหว่างส่วนประกอบของความมีประสิทธิภาพเหล่านี้โดยศึกษาองค์การที่มีขนาดเล็กจำนวน 97 องค์กรด้วยกัน แต่ละองค์กรมีผู้จัดการเพียง 1 คนและผู้ใต้บังคับบัญชาระหว่าง 4-40 คน

ตัวประกอบแรกของความมีประสิทธิภาพคือ ความมากน้อยของการที่องค์กรตอบสนองต่อความต้องการของสังคม ซึ่งฟรีดแลนเดอร์และปิคเคิลวัดจากตัวแปรดังต่อไปนี้ คือ

1. ชุมชน (Community) การสนองตอบความต้องการของชุมชน วัดได้จากการเป็นสมาชิกและเป็นผู้นำในองค์การทั้งในท้องถิ่นและนอกท้องถิ่นตลอดจนจำนวนคณะกรรมการและกิจกรรมการกุศลซึ่งผู้บริหารองค์การมีส่วนร่วมในระยะสองปีที่ผ่านมารวมทั้งการร่วมในกิจกรรมของชุมชน

2. รัฐบาล (Government) ความสัมพันธ์ขององค์การกับรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น วัดได้จากความมากน้อยของการที่องค์การมีความรับผิดชอบต่อนโยบายของรัฐบาลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ด้วยการเสียภาษีอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง

3. ลูกค้า (Customers) ความสัมพันธ์ขององค์การกับลูกค้า วัดได้จากการให้ลูกค้าให้คะแนนในประเด็นต่อไปนี้คือคุณภาพสินค้าหรือบริการ ปริมาณของสินค้าหรือปริมาณที่มีให้ความเรียบร้อย ความสะอาดและมีลักษณะได้มาตรฐานของสินค้าความรู้ ของผู้บริหารเกี่ยวกับผลผลิตหรือบริการ ความรวดเร็วของบริการความเชื่อถือได้ของกิจการ ระดับตำแหน่งของกิจการเมื่อเปรียบเทียบกับกิจการอื่นในทำนองเดียวกัน ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตรและลักษณะท่าทีของพนักงาน

4. ผู้ส่ง (Suppliers) การสนองตอบความต้องการของผู้ส่งวัดได้จากความตรงต่อเวลาในการชำระหนี้ความยุติธรรมในการตกลง ความพร้อมในการรับคำแนะนำและการประเมินผลส่วนรวมขององค์การในฐานะลูกค้าของผู้ส่ง

5. เจ้าหนี้ (Creditors) ระดับความพึงพอใจของเจ้าหนี้ที่มีต่อองค์การวัดจากการสัมภาษณ์ตัวประกอบที่สองของความมีประสิทธิภาพ คือ ความพึงพอใจของพนักงานวัดได้จากตัวแปรดังต่อไปนี้คือ

1. ความพึงพอใจกับสภาพการทำงาน คือ สภาพของสถานที่ทำงานผลของสภาพดังกล่าวที่มีต่อประสิทธิภาพ ความพอเพียงของเครื่องมือเครื่องใช้ ชั่วโมงทำงานที่มีเหตุผลและการปราศจากซึ่งการกีดกันทางร่างกายและจิตใจ

2. ความพึงใจกับรางวัลทางการเงิน ความพอเพียงของค่าจ้าง ความมีประสิทธิภาพของนโยบายด้านบุคคลที่เกี่ยวกับค่าจ้าง โครงการผลประโยชน์และค่าตอบแทนเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น

3. ความไว้วางใจที่มีต่อฝ่ายบริหาร ความสามารถในการจัดการของฝ่ายบริหาร การจัดการเกี่ยวกับนโยบายให้ผลประโยชน์แก่พนักงาน ความพอเพียงของการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง และความสนใจที่มีต่อพนักงาน

4. ความเห็นเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกผู้ควบคุมจัดงานดีเพียงใดความรู้เกี่ยวกับงาน ความสามารถในการให้งานเสร็จตามกำหนด การจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่พอเพียงในการให้พนักงานรู้ว่าเขาถูกคาดหวังให้ทำอะไร การเน้นการฝึกเน้นอบรมที่เหมาะสม การพยายามให้พนักงานทำงานร่วมกัน การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรมการรักษาสัญญา การให้กำลังใจและความสนใจในความกินดีอยู่ดีของพนักงาน

5. ความพึงพอใจกับการพัฒนาตนเองความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การของพนักงาน การมีส่วนร่วม ความภาคภูมิใจในองค์การ ความรู้สึกว่าได้ทำสิ่งที่มีคุณค่าและความก้าวหน้าในงาน

บุญชัย อาทิตยตั้ง (2559) กล่าวถึงกรอบที่ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นการสมดุลอย่างดีที่สุด (Optima Balance) ระหว่างกิจการด้านการปรับตัว (Adaptation) และการรักษาสภาพ (Maintenance) ดังนั้นกิจกรรมขององค์การ ซึ่งเป็นการเครื่องมือตัดสินใจปฏิบัติขององค์การว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้คือ

1. การได้มาซึ่งทรัพยากรเป็นขั้นตอนแรกของวงจร ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านตัวป้อนซึ่ง Gross ระบุว่าประกอบไปด้วยทรัพยากรหลักคือคน เงิน และเครื่องจักร สำหรับเงินนั้นเป็นปัจจัยที่ถูกใช้ไปในการซื้อวัตถุดิบเพื่อแปรสภาพให้เป็นผลผลิต แต่เนื่องจากเงินเป็นทรัพยากรที่กว้างขวางสามารถใช้ซื้อหาหรือได้มาซึ่งคนและเครื่องจักรจึงควรพิจารณาวัตถุดิบแยกออกไปจากตัวเงินกิจกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรเหล่านี้กระทำผ่านหน่วยงาน ซึ่งมีความชำนาญเฉพาะ (Specialized) ในด้านการเงิน การจัดหาและเจ้าหน้าที่

2. การใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิตกิจกรรมนี้เป็นหัวใจของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process Element) ถ้ามองในแง่ของทฤษฎีระบบ กล่าวคือ ตัวป้อน (Input) จะต้องถูกผสมผสานเข้าด้วยกันในทางที่จะให้ได้มา ซึ่งผลผลิตอย่างมากที่สุด (Maximum Output) โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดหรืออีกนัยหนึ่งก็คือการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง

3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า หมายถึงกิจกรรมในด้านการผลิตผลผลิต (Product Flow) ซึ่งแต่ละแง่สะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายในการทำงานขององค์การนั่นเอง

4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิค และด้านบริหารอย่างมีเหตุผล ซึ่งเครื่องทดสอบความมีเหตุผลก็คือ หนทางที่ดีที่สุดถูกเลือกใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในแง่ของทฤษฎีระบบกิจกรรมนี้ ครอบคลุมในทุกส่วนประกอบของระบบรวมทั้งการปรับระบบให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมนอก ระบบด้วยกิจกรรมนี้ รวมถึงการค้นคว้าวิจัยตลอดจนความพยายามในการกระจายอำนาจมากขึ้น

ในทางบริหาร ซึ่งถือว่าเป็นเทคนิคการบริหารที่มีเหตุผลในการกระตุ้นประสิทธิภาพมากขึ้นในการได้มาซึ่งทรัพยากรและการผลิต

5. การลงทุนให้กับองค์การกิจกรรมนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานว่าองค์การจะต้องจัดสรรทรัพยากรจากการผลิตปัจจุบันและลงทุนในการสร้างสมรรถนะในอนาคต วัตถุประสงค์ของการลงทุนดังกล่าวรวมถึงการขาย (Expansion) การสับเปลี่ยน (Replacement) การอนุรักษ์ (Conservation) การพัฒนา (Development) ทรัพย์สิน (Assets) การตัดสินใจ ด้านการลงทุนจะต้องเกิดขึ้นเกี่ยวกับเครื่องจักร ที่ดิน สิ่งปลูกสร้างและโดยเฉพาะอย่างยิ่งลงทุนในการพัฒนาทรัพยากรด้านคน โดยโครงการฝึกอบรม นอกจากนี้กิจกรรมที่มุ่งไปในทางพัฒนาและสนับสนุนจากภายนอกองค์การ เพื่อปรับระบบองค์การให้เข้ากันได้ เป็นการลงทุนอย่างหนึ่งเช่นกัน เช่น การได้มาซึ่งการสนับสนุนจากนักการเมืองก็เป็นอีกแห่งหนึ่งของกิจกรรมด้านการลงทุน

6. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่มกิจกรรมนี้สะท้อนให้เห็นถึงทฤษฎีระบบโดยตรงยอมรับว่ามีกลุ่ม (Interest Groups) 3 กลุ่มสนใจด้วยกันในองค์การคือกลุ่มพนักงาน กลุ่มลูกค้าและกลุ่มผู้ลงทุน ความสนใจของพนักงานได้รับการสนองตอบจากความมากน้อยของความพึงพอใจต่อสิ่งที่ตนได้รับในการแลกเปลี่ยนกับแรงงานที่ลงไป ส่วนความสนใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการสนองตอบจากความมากน้อยของความสมหวังจากการคาดหวังด้านคุณภาพและราคา ที่องค์การจัดให้ความสนใจของผู้ลงทุนได้รับการสนองตอบเมื่อผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment) มากพอที่จะให้แน่ใจได้ว่าจะลงทุนต่อไปกับองค์การ ส่วนกลุ่มสนใจอื่นรวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ส่ง (Suppliers) และชุมชนส่วนรวม ดังนั้น กิจกรรมนี้จึงสัมพันธ์กับส่วนประกอบทั้ง 3 ของระบบคือ ตัวป้อนกระบวนการและผลผลิต รวมทั้งสัมพันธ์กันกับการปรับตัวของระบบเข้ากับสภาพแวดล้อมด้วย

7. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรมเค้าโครงของความเป็นระบบเป็นความต่อเนื่อง (Connectedness) กันขององค์การกับสภาพแวดล้อมภายนอก ความเกี่ยวเนื่องดังกล่าวต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ศีลธรรม ข้อห้ามและข้อกำหนดของจริยธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพหลักเกณฑ์ (Codes) เหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความหมายของสภาพแวดล้อมต่อพฤติกรรมที่ “ถูกต้อง” และ “ผิด” โดยองค์การจะต้องใช้พฤติกรรมที่ถูกต้อง การเสาะแสวงหาทรัพยากรใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพ ผลิตผลและลงทุนในทรัพย์สิน

บุญชัย อาทิตยตั้ง (2559) ได้กล่าวถึงเสดีย์ที่เสนอตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร 4 ประการคือ

1. ลักษณะขององค์กร ซึ่งมีตัวชี้อยู่ 2 ประการคือ โครงสร้างขององค์กรพิจารณาได้จากการกระจายอำนาจการแบ่งงานตามความชำนาญพิเศษความเป็นทางการ ช่วงการบังคับบัญชา ขนาดของ



องค์กร ขนาดของหน่วยงาน และเทคโนโลยีขององค์กรพิจารณาได้จากการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ และความรู้

2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม ซึ่งพิจารณาจากสิ่งแวดล้อม 2 ด้านคือ สิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งมีตัวแปรบ่งชี้คือความสลับซับซ้อน ความมั่นคง และความไม่แน่นอนกับสิ่งแวดล้อมในหรือบรรยากาศขององค์กร ซึ่งมีตัวบ่งชี้คือ แนวโน้มของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน แนวทางการให้รางวัล และการลงโทษ ความมั่นคง ความเสี่ยง ความเปิดเผย และความปกปิด

3. ลักษณะของพนักงาน พิจารณาจากความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานโดยตัวบ่งชี้ของความผูกพันต่อองค์กร พิจารณาจากความสนใจการดำรงรักษาไว้ และความผูกมัดใจ สำหรับตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานคือการตั้งใจ เป้าหมายความต้องการความสามารถในการทำงาน และความชัดเจนของบทบาทของพนักงาน

4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ พิจารณาจากตัวบ่งชี้คือการวางเป้าหมายที่แน่นอนการจัดการและการใช้ทรัพยากรการสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกระบวนการติดต่อสื่อสารภาวะผู้นำและการตัดสินใจการปรับตัวขององค์กร และการริเริ่มสิ่งใหม่

## 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

### 1) ประวัติความเป็นมาของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ตั้งอยู่ที่บริเวณริมทะเลสาบสงขลา เลขที่ 45 ถนนนครใน ตำบลบ่อยาง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 90000 ที่ทำการเป็นอาคาร 2 ชั้น ทรงไทยโบราณเดิมใช้เป็นที่ทำการร่วมกับด่านศุลกากรสงขลา แต่ในปัจจุบันด่านศุลกากรสงขลาได้ย้ายไปอยู่ที่บริเวณท่าเรือน้ำลึกจังหวัดสงขลา อาคารดังกล่าว จึงใช้เป็นที่ทำการของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เพียงหน่วยงานเดียว

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เดิมเป็นส่วนราชการระดับกอง จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2461 ภายหลังจากที่ได้โอนด่านเก็บภาษีในมณฑลปักษ์ใต้จากกรมสรรพากรมาขึ้นกับกรมศุลกากร ในอดีตใช้ชื่อว่า "ศุลกากรมณฑลนครศรีธรรมราช" เป็นส่วนราชการส่วนท้องถิ่นอยู่ในบังคับบัญชาของ "ศุลกากรมณฑลนครศรีธรรมราช" ในขณะนั้นมีด่านศุลกากรในสังกัด คือ "ด่านศุลกากรบ้านดอนด่านศุลกากรหลังสวน ด่านศุลกากรชุมพร ด่านศุลกากรสงขลา ด่านศุลกากรปากพั่น และด่านศุลกากรเกาะยาว" ต่อมาได้ผนวกรวมเข้ากับศุลกากรมณฑลปัตตานี ใช้ชื่อว่า "กองข้าหลวงตรวจการศุลกากรภาค 1" หัวหน้าส่วนราชการเรียกว่า "ข้าหลวงตรวจการศุลกากรภาค 1" และมีการเปลี่ยนชื่อและสังกัดดังนี้

ปี พ.ศ. 2505 เปลี่ยนชื่อส่วนราชการเป็น "ศุลกากรเขต 1 สงขลา" หัวหน้าส่วนราชการ เรียกว่า "ศุลกากรเขต 1" และได้เปลี่ยนชื่อเรียกเป็น "ที่ทำการศุลกากรเขต 1" หัวหน้าส่วนราชการ ยังคงเรียกว่า "ศุลกากรเขต 1" ซึ่งมีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ปี พ.ศ. 2516 เปลี่ยนเป็นราชการบริหารส่วนกลาง เรียกว่า "สำนักงานศุลกากรเขต 1" หัวหน้าส่วนราชการยังคงเรียกว่า "ศุลกากรเขต 1"

ปี พ.ศ. 2526 เปลี่ยนชื่อเรียกเป็น "สำนักงานศุลกากรภูมิภาคที่ 1" หัวหน้าส่วนราชการ เรียกว่า "ผู้อำนวยการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1"

ปี พ.ศ. 2533 ได้มีพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากรกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2533 กระจายพื้นที่รับผิดชอบของศุลกากรภูมิภาค ออกเป็น 5 สำนักงาน และเป็นเหตุให้ สำนักงานศุลกากร-ภาคที่ 1 เปลี่ยนชื่อเป็น "สำนักงานศุลกากรภูมิภาคที่ 4" หัวหน้าส่วนราชการ เรียกว่า "ผู้อำนวยการสำนักงานศุลกากรภูมิภาคที่ 4"

ปี พ.ศ. 2538 ได้มีพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2538 กำหนดราชการภายในกรมศุลกากรเป็น "สำนัก" และได้เปลี่ยนชื่อเป็น "สำนักงานศุลกากรภาค ที่ 4" โดยมีตำแหน่ง "ผู้อำนวยการสำนัก" เป็น หัวหน้าส่วนราชการ รับผิดชอบพื้นที่ 8 จังหวัดภาคใต้ ด้านฝั่งทะเลตะวันออก (อ่าวไทย) มีด้านศุลกากรในสังกัดรวม 14 ด้าน

ปี พ.ศ. 2545 เพื่อเป็นการปรับตัวและสนองตอบต่อนโยบายรัฐบาลในการปรับปรุง โครงสร้างส่วนราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารราชการ จึงได้มีประกาศกระทรวงการคลัง ลงวันที่ 28 ตุลาคม 2545 กำหนดและแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวง แบ่งส่วนราชการ กรม ศุลกากร กระทรวงการคลัง อาศัยอำนาจตาม พ.ร.บ.บริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 แก้ไขเพิ่มเติม โดย พ.ร.บ.บริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2543 กำหนดพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงาน ศุลกากรภาคที่ 4 ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบ 11 จังหวัดภาคใต้ทั้งด้านฝั่งทะเลตะวันออก และ ตะวันตก คือ จังหวัดนครศรีธรรมราช พัทลุง ปัตตานี ยะลา นราธิวาส ภูเก็ต พังงา กระบี่ สตูลและ ตรัง โดยผนวกรวมพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 5 เดิม (ยกเลิกไปแล้ว) จำนวน 5 จังหวัดด้านฝั่งทะเลตะวันตก (ทะเลอันดามัน) เข้ามาไว้ในสังกัดซึ่งส่งผลให้ปัจจุบันมีด้านในสังกัด เพิ่ม เป็น 16 ด้าน ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 28 ตุลาคม 2545 เป็นต้นไปมา

ปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2564 สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีด้านศุลกากรในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ทั้งสิ้น 12 ด้าน ได้แก่ ด้านศุลกากรบูเก๊ะตา ด้านศุลกากรบ้านประกอบ ด้านศุลกากรวังประจัน ด้านศุลกากรปัตตานี ด้านศุลกากรสตูล ด้านศุลกากรตากใบ ด้านศุลกากรเบตง ด้านศุลกากรท่า อากาศยานหาดใหญ่ ด้านศุลกากรสงขลา ด้านศุลกากรสุโขทัย-ลก ด้านศุลกากรสะเดา และด้านศุลกากรปาดังเบซาร์

## 2) วิสัยทัศน์กรมศุลกากร

องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ

## 3) พันธกิจกรมศุลกากร

- อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
- ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
- เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร
- จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

## 4) ยุทธศาสตร์กรมศุลกากร

1. พัฒนาระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า

เป้าประสงค์ : เพื่อให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก

2. พัฒนามาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมการค้าชายแดนและเชื่อมโยงการค้าโลก

เป้าประสงค์ : เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

3. พัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย

4. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี

5. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร

เป้าประสงค์ : เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และความสุข สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

## 5) ค่านิยมองค์กร

I - Integrity: ความสุจริต

S - Service Mind/Self-esteem: จิตบริการ

M - Modernization: ความทันสมัย

I - Innovation: นวัตกรรม

L - Learning: การเรียนรู้

E - Expert: ความเชี่ยวชาญ

#### 6) การให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนของกรมศิลปากรมีดังนี้

1) งานธุรการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับ

การดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านสารบรรณประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลสารสนเทศ และงานธุรการทั่วไป

2) งานการเงินและบัญชี ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับ

การรับชำระ/วางประกันค่าภาษีอากรและรายได้ทุกประเภท การคืนค่าประกันค่าภาษีอากร กรณีค่าประกันเงินสดและหนังสือค้ำประกัน

3) งานสืบสวนและปราบปรามสำนักงานศิลปากรภาคที่ 4 ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับ

การรับแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกฎหมายศิลปากร ผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวจะได้รับเงินสินบน จำนวน 30 % จากเงินค่าขายของกลางหรือจากเงินค่าปรับจากการตรวจสอบการกระทำความผิด การแจ้งเบาะแสดังกล่าวมีความปลอดภัยสูง และถือเป็นการทำหน้าที่ในฐานะพลเมืองตัวอย่างหนึ่ง เพื่อให้บริการศิลปากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค่าโลก

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนพัชร สมใจ (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การทำงานเป็นทีมกับ ประสิทธิภาพของทีมกู้ชีพ โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของทีมกู้ชีพและการทำงานเป็นทีม โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขอยู่ในระดับสูง การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพของทีมกู้ชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุ ประสบการณ์การทำงานกู้ชีพ และการได้รับการอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพของทีมกู้ชีพ

Norberg (2010) ได้ศึกษาในหัวข้อการสร้างแรงจูงใจเพื่อสร้างประสิทธิภาพ: กรณีศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของทีมงานที่มีต่อการใช้แบบจำลองการสร้างทีมสำหรับองค์การแบบหลายชั้น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์และการสัมภาษณ์ส่วนบุคคลในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้า ทีมงานข้ามสายงานในระดับผู้จัดการของบริษัท SCA สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของทีม ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายและนโยบายขององค์กรและของทีม การมอบหมายบทบาทหน้าที่จากผู้จัดการ การชื่นชมและการให้รางวัลตอบแทน ความก้าวหน้ามั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในทีม

รสสุคนธ์ วีระเสถียร (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาวะผู้นำ ความเหนียวแน่นภายในกลุ่มกับผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา บริษัท เอ็นเอ็ม

ปี-มินิแบ ไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับภาวะผู้นำ ระดับความเหนียวแน่นภายในกลุ่มและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง 2) การรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาวะผู้นำ ความเหนียวแน่นภายในกลุ่มมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ตัวแปรภาวะผู้นำ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถร่วมกันอธิบายผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 28.3 ( $R^2 = .283$ )

วันทนี รัตน์ (2553) ได้ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขในการให้บริการสาธารณสุขมูลฐาน จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้าน อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านอาชีพไม่มีความแตกต่าง

เมทินี ทนงกิจ และศยามล เอกะกุลานันต์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนียวแน่นในทีมและประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุของประสิทธิผลของทีมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความเหนียวแน่นในทีมสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินได้ร้อยละ 52 โดยความเหนียวแน่นในทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมมากที่สุด อิทธิพลทางตรงของพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความเหนียวแน่นในทีมมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.23, 0.30 และ 0.30 ตามลำดับ และพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม และความเหนียวแน่นในทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีม นอกจากนี้พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมผ่านความเหนียวแน่นในทีมด้วย

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ทำการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน (อายุงาน) ที่แตกต่างกันของพนักงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมต่างกัน ตัวแปรปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สุธาสิณี อาภาศิริกุล (2556) ได้ศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น

เพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 25 ถึง 29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน ระหว่าง 6 ถึง 10 ปี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 12,000 ถึง 24,000 บาท และเคยทำงานในลักษณะทีมงาน นอกจากนี้พนักงานมีลักษณะการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับดีและมีระดับประสิทธิผลของทีมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1) ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีมงาน 2) ลักษณะการทำงานเป็นทีม 5 ด้านได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และเป้าหมายที่ยอมรับ การเปิดเผย และการเผชิญหน้า ความร่วมมือและความขัดแย้ง กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิผลของทีมงาน

จิราภรณ์ เตชะอุดมเดช (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทในการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบและคุณลักษณะของทีม กระบวนการทำงานของทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างสูงกับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน และปัจจัยด้านหน้าที่การงาน บรรยากาศในการทำงานเป็นทีมเปิดเผย ระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผลส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศศิวิมล สืบสุข (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานในโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกทีมข้ามสายงานที่ทำการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานเป็นทีม มีเพียงปัจจัยด้านการศึกษาของสมาชิกทีมข้ามสายงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงาน 2) ปัจจัยการปฏิบัติงานทุกด้านที่ทำการศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจในบทบาทและหน้าที่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลตอบแทนและรายได้ การกำหนดนโยบายและเป้าหมาย สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานในโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีมข้าม

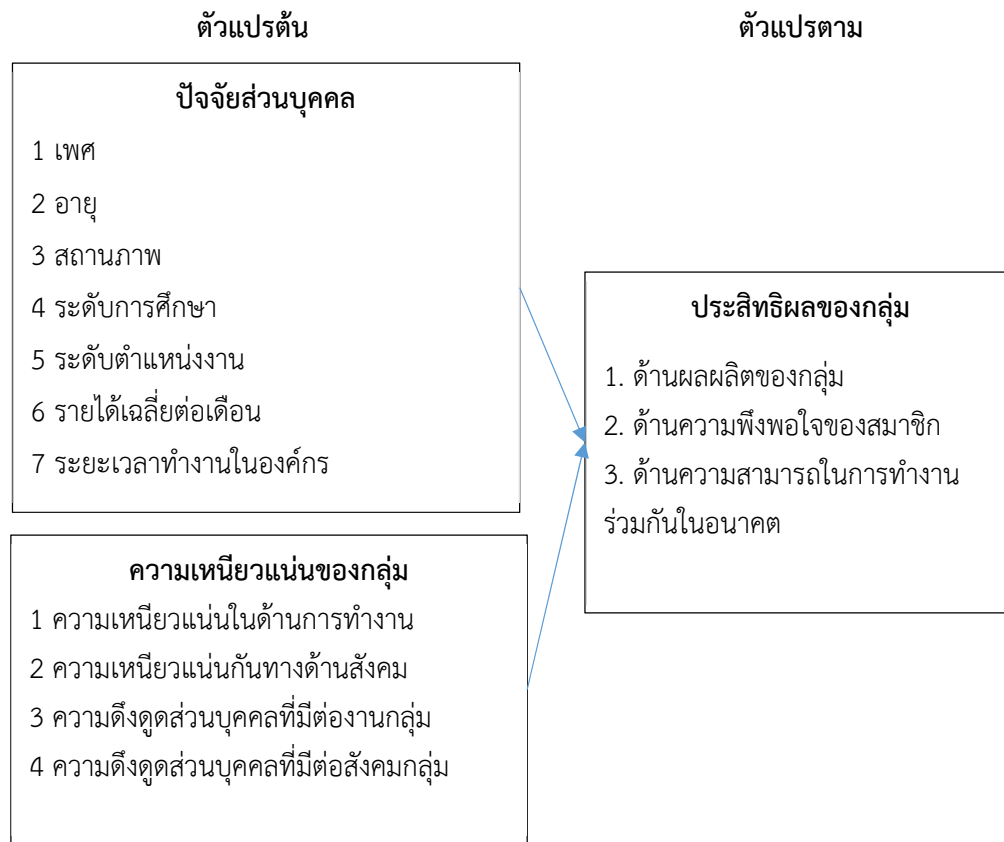
สายงานอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's correlation เท่ากับ 0.634 และสามารถรวมพยากรณ์ประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานโดยรวมได้ร้อยละ 45.30 ( $R^2 = .453$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรัทยา ไชยทองกูร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานร้อยละ 48.0 การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานร้อยละ 50.4 และระบบการทำงานในองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานร้อยละ 51.5

ทศพล เชิดชัยภูมิ, ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร และเบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลของคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคกลางและภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลของทีมงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ประสิทธิผลของการติดต่อสื่อสาร ทักษะคิดทำงานและความเหนียวแน่นในทีมมีอิทธิพลต่อประปรวนของประสิทธิผลของทีมงานได้ร้อยละ 85.3 โดยความเหนียวแน่นในทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีมงานมากที่สุด

## 2.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาจากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่ม ส่วนกลุ่มตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ซึ่งกรอบแนวคิดแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านความเหนียวแน่นของกลุ่มกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ภายใต้แนวคิดโมเดลความเหนียวแน่นของกลุ่ม (Carron, Widmeyer & Brawley's, 1985) และแนวคิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มของ Steers (1991) การวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียดกรอบแนวคิดในการวิจัยตามภาพประกอบ 2.1



ภาพประกอบ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการที่ทำงานในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เฉพาะข้าราชการที่เป็นแห่งวิชาการ จำนวน 178 คน และแห่งทั่วไป จำนวน 108 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 286 คน

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ กลุ่มข้าราชการที่ทำงานในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เฉพาะข้าราชการที่เป็นฝ่ายวิชาการและฝ่ายทั่วไป ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 167 คน ซึ่งจำนวนนี้ได้จากการใช้การคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

กำหนดให้	N	=	ขนาดประชากร
	n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่าในสูตรได้ } n = \frac{286}{1 + 286(0.05)^2}$$

$$n \approx 166.76 \text{ ตัวอย่าง}$$

ในการสำรวจเพื่อป้องกันแบบสอบถามที่เกิดความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยจึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 13 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 180 คน

### 3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งชั้นตามด้านทั้ง 12 ด้าน
2. การสุ่มแบบแบ่งชั้นโดยใช้สัดส่วน (Proportion Stratified Sampling) จากระบบแห่งในแต่ละจังหวัด โดยคำนวณจากการนำสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละระบบแห่งของแต่ละด้านต่อประชากรทั้งหมดคูณกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ได้ผลตามตารางดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้านและระบบแห่ง

ด้าน	จำนวนประชากร (คน)		จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	
	วิชาการ	ทั่วไป	วิชาการ	ทั่วไป
1. ด้านศุลกากรบูเก๊ะตา	14	8	9	5
2. ด้านศุลกากรบ้านประกอบ	10	4	6	3
3. ด้านศุลกากรวังประจัน	8	4	5	3
4. ด้านศุลกากรปัตตานี	8	4	5	3
5. ด้านศุลกากรสตูล	10	7	6	4
6. ด้านศุลกากรตากใบ	9	4	6	3
7. ด้านศุลกากรเบตง	10	5	6	3
8. ด้านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่	9	4	6	3
9. ด้านศุลกากรสงขลา	15	7	9	4
10. ด้านศุลกากรสุโขทัย-ลก	17	11	11	7
11. ด้านศุลกากรสะเดา	49	23	31	14
12. ด้านศุลกากรปางดงเบซาร์	19	27	12	17
<b>รวม</b>	<b>178</b>	<b>108</b>	<b>112</b>	<b>68</b>

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้านและระบบแห่ง (ต่อ)

ด้าน	จำนวนประชากร		จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
	(คน)		(คน)	
	วิชาการ	ทั่วไป	วิชาการ	ทั่วไป
รวมทั้งสิ้น	286		180	

ที่มา: สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 (2563)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัยเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Question) ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาทำงานในองค์กร โดยลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่ม แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ความเหนียวแน่นในด้านการทำงาน ความเหนียวแน่นกันทางด้านสังคม ความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่ม ความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่ม โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ระดับมากที่สุด

4. คะแนน หมายถึง ระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

การคำนวณระดับคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)}
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ระดับความคิดเห็นแต่ละช่วง เท่ากัน ไว้เป็น 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผลผลิตของกลุ่ม ด้านความพึงพอใจของสมาชิก ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันใน อนาคตมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ระดับมากที่สุด

4. คะแนน หมายถึง ระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ระดับความคิดเห็นแต่ละช่วง เท่ากัน ไว้เป็น 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

### 3.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาการสร้างเครื่องมือในการวิจัยจากงานวิจัยของสายทิพย์ เหล่าทองมีสกุล (2555) สมหญิง ลมูลพัทตร์ (2558) และสุรีย์พร บุสดี (2559) ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา วารสาร บทความทางวิชาการ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่ผ่านมาที่มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิด ด้านความเหนียวแน่นของกลุ่มและประสิทธิผลของกลุ่ม จากแหล่งที่สามารถอ้างอิงได้และมีความ น่าเชื่อถือรวมถึงการสืบค้นข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความสมบูรณ์

2. ผู้วิจัยรวบรวมเนื้อหาสาระที่ศึกษาเพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมกับศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัย

3. ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถาม และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณา (Validity) และให้คำแนะนำ พร้อมแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้นนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้ให้ครอบคลุมและตรงกับนิยามที่กำหนด และทำการแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยการหาค่าความสมเหตุสมผลเชิงเนื้อหาหรือความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบแต่ละข้อ ใช้สูตร IOC หาค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของเนื้อหา ตั้งแต่ระดับ 0.5 ขึ้นไป

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้ง เพื่อพิจารณาความถูกต้อง (Validity) และปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ -Coefficient) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจะต้องได้ค่าดัชนีมากกว่า 0.7 ขึ้นไป จึงจะนำไปใช้ในการวิจัย และเมื่อผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. ปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มได้ค่า Cronbach's Alpha = 0.934

2. ปัจจัยประสิทธิผลของกลุ่มได้ค่า Cronbach's Alpha = 0.968

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการวิจัยต่อไป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการที่อยู่ในพื้นที่ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ทั้ง 12 ด่าน โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้ Google Form ในการสร้างแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือข้าราชการในแต่ละด่านของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ให้ทำการให้ข้อมูลตามความเป็นจริงลงในแบบสอบถามตามลิงค์ที่ผู้วิจัยส่งให้กับตัวแทนในแต่ละด่าน

2. เมื่อผู้วิจัยตรวจสอบแล้วว่า จำนวนแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนที่กำหนดแล้ว จึงดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประมวลผลต่อไป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาทำงานในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ประเมินระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มจากมุมมองของข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และหากมีความแตกต่างให้ใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

4. การวิเคราะห์ปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธีแบบ All Enter เพื่อศึกษาปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญในตำแหน่งประเภทวิชาการและตำแหน่งประเภททั่วไป (ปฏิบัติการ ชำนาญการ ปฏิบัติงาน ชำนาญงาน) สังกัดกรมศุลกากรที่อยู่ในพื้นที่ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำนวน 180 ตัวอย่าง ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบการบรรยาย โดยจะนำเสนอเป็น 3 ตอนตามลำดับดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F-test
$b_0$	แทน	ค่าคงที่ของสมการการถดถอยในรูปของสมการตัวอย่าง
Y	แทน	ค่าประมาณหรือค่าทำนายของตัวแปร
Beta ( $\beta$ )	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square: $R^2$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted $R^2$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
Std. Error	แทน	ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาด
Std. Error of the Estimate (SEE)	แทน	ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P < .05$ )

#### 4.2 ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 และการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาทำงานในองค์กร วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n=180)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	101	56.10
หญิง	79	43.90
<b>อายุ</b>		
20 – 30 ปี	53	29.40
31- 40 ปี	80	44.40
41 – 50 ปี	34	18.90
51 ปีขึ้นไป	13	7.30
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	115	63.90
สมรส	65	36.10



ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n=180) (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	2.20
ปริญญาตรี	115	63.90
สูงกว่าปริญญาตรี	61	33.90
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
เจ้าพนักงานสุสการปฏิบัติงาน	30	16.70
เจ้าพนักงานสุสการชำนาญงาน	45	25.00
นักวิชาการสุสการปฏิบัติการ	59	32.80
นักวิชาการสุสการชำนาญการ	46	25.50
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
10,000 – 20,000 บาท	25	13.90
20,001 – 30,000 บาท	71	39.40
30,001 – 40,000 บาท	56	31.10
40,001 บาทขึ้นไป	28	15.60
<b>ระยะเวลาทำงานในองค์กร</b>		
1 - 5 ปี	90	50.00
6 – 10 ปี	38	21.10
11 – 15 ปี	28	15.60
16 ปีขึ้นไป	24	13.30
<b>รวม</b>	<b>180</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.1

1) เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 และเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90

2) อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 ตามลำดับ

3) สถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 63.90 และรองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 ตามลำดับ

4) ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 63.90 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

5) ตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมา มีตำแหน่งงานเป็นนักวิชาการศุลกากรชำนาญการ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าพนักงานศุลกากรชำนาญงาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีเจ้าพนักงานศุลกากรปฏิบัติงาน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 ตามลำดับ

7) ระยะเวลาทำงานในองค์กร พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานในองค์กร 1 - 5 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีระยะเวลาทำงานในองค์กรระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 มีระยะเวลาทำงานในองค์กรระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 และมีระยะเวลาทำงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 และการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวม

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลผลิตของกลุ่ม	4.61	0.44	มากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจของสมาชิก	4.65	0.39	มากที่สุด
3. ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต	4.64	0.42	มากที่สุด
ในภาพรวมทุกด้าน	4.63	0.39	มากที่สุด

จากตาราง 4.2 ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D.= 0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจของสมาชิก ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D.= 0.39) รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D.= 0.42) และด้านผลผลิตของกลุ่ม ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D.= 0.44) ตามลำดับ

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านผลผลิตของกลุ่ม

ด้านผลผลิตของกลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ภารกิจและเป้าหมายของกลุ่มของท่านสอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี	4.74	0.53	มากที่สุด
2. สมาชิกในกลุ่มของท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันรวมถึงกำหนดพันธกิจ เตรียมวัตถุประสงค์และเป้าหมายและหมั่นทบทวนเป็นระยะ	4.56	0.65	มากที่สุด
3. กลุ่มมีการควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายในการทำงาน กิจกรรมต่างๆ หรือวัสดุที่ใช้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	4.60	0.59	มากที่สุด
4. การออกแบบงานให้สมาชิกในกลุ่มสามารถบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายของกลุ่มได้	4.61	0.57	มากที่สุด
5. ภาระงานและกระบวนการทำงานมีความเหมาะสมกับจำนวนสมาชิกในกลุ่ม	4.60	0.63	มากที่สุด
6. ทางกลุ่มมีการกำหนดบทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจน	4.63	0.58	มากที่สุด
7. กลุ่มมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มอย่างชัดเจน	4.59	0.65	มากที่สุด
8. กลุ่มของท่านมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลผลิตของกลุ่มหรือประสิทธิภาพการผลิตของกลุ่ม และวัดผลได้อย่างสม่ำเสมอ	4.61	0.62	มากที่สุด
9. ในฐานะกลุ่ม ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานให้มีการตอบสนองที่รวดเร็วอย่างต่อเนื่องหรือตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพหลักอื่น ๆ	4.64	0.56	มากที่สุด

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านผลผลิตของกลุ่ม (ต่อ)

ด้านผลผลิตของกลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
10. กลุ่มของท่านมีการตั้งบรรทัดฐานในเรื่องผลการปฏิบัติงานไว้สูงทำให้มีผลผลิตที่สูงขึ้นด้วย	4.55	0.68	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.3 ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมด้านผลผลิตของกลุ่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D.= 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ภารกิจและเป้าหมายของกลุ่มสอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D.= 0.53) รองลงมาคือ ในฐานะกลุ่ม ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานให้มีการตอบสนองที่รวดเร็วอย่างต่อเนื่องหรือตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพหลักอื่น ๆ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D.= 0.56) ทางกลุ่มมีการกำหนดบทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D.= 0.58) การออกแบบงานให้สมาชิกในกลุ่มสามารถบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายของกลุ่มได้ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D.= 0.57) กลุ่มมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลผลิตของกลุ่มหรือประสิทธิภาพการผลิตของกลุ่ม และวัดผลได้อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D.= 0.62) กลุ่มมีการควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายในการทำงาน กิจกรรมต่างๆ หรือวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D.= 0.59) ภาระงานและกระบวนการทำงานมีความเหมาะสมกับจำนวนสมาชิกในกลุ่ม ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D.= 0.63) กลุ่มมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่สมาชิก แต่ละคนในกลุ่มอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D.= 0.65) สมาชิกในกลุ่มมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันรวมถึงกำหนดพันธกิจ เตรียมวัตถุประสงค์และเป้าหมายและหมั่นทบทวนเป็นระยะ ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D.= 0.65) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ กลุ่มมีการตั้งบรรทัดฐานในเรื่องผลการปฏิบัติงานไว้สูงทำให้มีผลผลิตที่สูงขึ้นด้วย ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D.= 0.68) ตามลำดับ

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านความพึงพอใจของสมาชิก

ด้านความพึงพอใจของสมาชิก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การทำงานของสมาชิกในกลุ่มเป็นแรงบันดาลใจให้ทำงานอย่างดีที่สุด	4.70	0.60	มากที่สุด

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านความพึงพอใจของสมาชิก (ต่อ)

ด้านความพึงพอใจของสมาชิก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2. บรรยากาศการทำงานที่สมาชิกทุกคนมีอิสระที่จะแสดงความคิดเห็น แม้เป็นความคิดที่แตกต่างจากสมาชิกคนอื่น	4.52	0.65	มากที่สุด
3. สมาชิกมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นทุกประเด็น	4.58	0.62	มากที่สุด
4. บรรยากาศการทำงานมีความเป็นกันเอง	4.71	0.53	มากที่สุด
5. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางวาจา หรือทำทางเป็นไปอย่างสุภาพ	4.62	0.62	มากที่สุด
6. สมาชิกในกลุ่มของท่านมีความสามารถ ทักษะที่หลากหลายและจำเป็นต่อการทำงานของเราได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.63	0.58	มากที่สุด
7. สมาชิกในกลุ่มรับฟังเหตุผลและแสวงหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ	4.66	0.54	มากที่สุด
8. เมื่อสมาชิกในกลุ่มรับรู้ความรู้สึกอัดอั้นใจของสมาชิก และตอบสนองความรู้สึกนั้นในทางบวก	4.64	0.61	มากที่สุด
9. ท่านรู้สึกการมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานและมิตรภาพที่ดี	4.71	0.50	มากที่สุด
10. สมาชิกในกลุ่มชื่นชมในความรู้ความสามารถของกันและกัน	4.71	0.59	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.4 ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมด้านความพึงพอใจของสมาชิก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D.= 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความรู้สึกการมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานและมิตรภาพที่ดี ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D.= 0.50) รองลงมาคือ บรรยากาศการทำงานมีความเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D.= 0.53) สมาชิกในกลุ่มชื่นชมในความรู้ความสามารถของกันและกัน ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D.= 0.59) การทำงานของสมาชิกในกลุ่มเป็นแรงบันดาลใจให้ทำงานอย่างดีที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D.= 0.60) สมาชิกในกลุ่มรับฟังเหตุผลและแสวงหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D.= 0.54) เมื่อสมาชิกในกลุ่มรับรู้ความรู้สึกอัดอั้นใจของสมาชิก และตอบสนองความรู้สึกนั้นในทางบวก ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D.= 0.61)

สมาชิกในกลุ่มมีความสามารถ ทักษะที่หลากหลายและจำเป็นต่อการทำงานของเราได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.63, S.D.= 0.58$ ) สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางวาจา หรือท่าทางเป็นไปอย่างสุภาพ ( $\bar{X} = 4.62, S.D.= 0.62$ ) สมาชิกมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นทุกประเด็น ( $\bar{X} = 4.58, S.D.= 0.62$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ บรรยากาศการทำงานที่สมาชิกทุกคนมีอิสระที่จะแสดงความคิดเห็น แม้เป็นความคิดที่แตกต่างจากสมาชิกคนอื่น ( $\bar{X} = 4.52, S.D.= 0.65$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต

ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สมาชิกในกลุ่มมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	4.67	0.62	มากที่สุด
2. สมาชิกในกลุ่มให้ความร่วมมือและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน	4.63	0.58	มากที่สุด
3. สมาชิกในกลุ่มมีการพึ่งพาอาศัยกัน	4.62	0.57	มากที่สุด
4. สมาชิกในกลุ่มมีความเต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือสมาชิกที่ต้องการความช่วยเหลือ	4.67	0.58	มากที่สุด
5. การสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันด้วยความจริงใจและเปิดเผย	4.57	0.61	มากที่สุด
6. สมาชิกในกลุ่มเต็มใจที่จะปฏิบัติตามความเห็นพ้องกันของทีมงาน ถึงแม้ว่าจะไม่เห็นด้วย	4.56	0.67	มากที่สุด
7. สมาชิกในกลุ่มของท่านใช้การฝึกอบรมในหลายๆ รูปแบบ เพื่อให้ทักษะของเราทันสมัยอยู่เสมอ	4.62	0.58	มากที่สุด
8. ทีมงานของท่านทำงานด้วยความยืดหยุ่นและสามารถปรับให้เข้ากับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป	4.70	0.56	มากที่สุด
9. การทำงานเป็นกลุ่มทำให้เกิดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ	4.66	0.54	มากที่สุด
10. สมาชิกในกลุ่มของท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อกัน	4.68	0.55	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.5 ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต อยู่ในระดับ

มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D.= 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทีมงานทำงานด้วยความยืดหยุ่นและสามารถปรับให้เข้ากับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D.= 0.56) สมาชิกในกลุ่มมีความรู้สึกผูกพันต่อกัน ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D.= 0.55) สมาชิกในกลุ่มมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D.= 0.62) สมาชิกในกลุ่มมีความเต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือสมาชิกที่ต้องการความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D.= 0.58) การทำงานเป็นกลุ่มทำให้เกิดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D.= 0.54) สมาชิกในกลุ่มให้ความร่วมมือและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D.= 0.58) สมาชิกในกลุ่มมีการพึ่งพาอาศัยกัน ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D.= 0.57) สมาชิกในกลุ่มใช้การฝึกอบรมในหลายๆ รูปแบบเพื่อให้ทักษะของเราทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D.= 0.58) การสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันด้วยความจริงใจและเปิดเผย ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D.= 0.61) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ สมาชิกในกลุ่มเต็มใจที่จะปฏิบัติตามความเห็นพ้องกันของทีมงาน ถึงแม้ว่าจะไม่เห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D.= 0.67) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จากมุมมองของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากร วิเคราะห์โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และหากมีความแตกต่างให้ใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการแบบ LSD

ตาราง 4.6 อิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม จำแนกตามเพศ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ในภาพรวม	ชาย	101	4.61	0.384	-0.942	0.347
	หญิง	79	4.66	0.396		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.7 อิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในภาพรวม  
จำแนกตามอายุ

ประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของกลุ่ม	อายุ (ปี)	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ในภาพรวม	20 – 30	53	4.52	0.48	5.414	0.001*
	31 – 40	80	4.61	0.38		
	41 – 50	34	4.77	0.20		
	51 ขึ้นไป	13	4.89	0.21		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของอายุเป็นรายคู่เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน 4 กลุ่มนี้มีคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มโดยใช้วิธีของ LSD ดังปรากฏตามตาราง 4.8

ตาราง 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ  
กลุ่ม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ (ปี)	$\bar{X}$	20 – 30	31- 40	41 – 50	51 ขึ้นไป
		4.52	4.61	4.77	4.89
20 – 30	4.52	-	-0.09	-0.25*	-0.37*
31 – 40	4.61		-	-0.16*	-0.28*
41 – 50	4.77			-	-0.12
51 ขึ้นไป	4.89				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 – 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 และ 0.37 ตามลำดับ ส่วนกลุ่ม



ตัวอย่างที่มีอายุ 31- 40 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 – 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16 และ 0.28 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 แสดงอิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม	สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ในภาพรวม	โสด	115	4.59	0.408	-1.969	0.050*
	สมรส	65	4.71	0.345		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.10 อิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม	ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ในภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	4.13	0.78	3.663	0.028*
	ปริญญาตรี	115	4.66	0.37		
	สูงกว่าปริญญาตรี	61	4.62	0.38		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมแตกต่างกัน ( $F = 3.663$ ,  $Sig. = 0.028$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษาเป็นรายคู่เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน 3 กลุ่มนี้มีคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มโดยใช้วิธีของ LSD ดังปรากฏตามตาราง 4.11

ตาราง 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี      ปริญญาตรี      สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\bar{X}$	4.18	4.66	4.62
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.13	-	-0.53*	-0.49*
ปริญญาตรี	4.66		-	0.04
สูงกว่าปริญญาตรี	4.62			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53 และ 0.49 ตามลำดับ

ตาราง 4.12 อิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม	ตำแหน่งงาน	N				
			$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ในภาพรวม	เจ้าพนักงานสุสการปฏิบัติงาน	30	4.67	0.36	5.456	0.001*
	เจ้าพนักงานสุสการชำนาญงาน	45	4.77	0.22		
	นักวิชาการสุสการปฏิบัติการ	59	4.48	0.48		
	นักวิชาการสุสการชำนาญการ	46	4.67	0.35		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานสุสการภาคที่ 4 ในภาพรวมแตกต่างกัน ( $F = 5.456$ ,  $Sig. = 0.001$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของตำแหน่งงานเป็นรายคู่เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน 4 กลุ่มนี้มีคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มโดยใช้วิธีของ LSD ดังปรากฏตามตาราง 4.13

ตาราง 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน  
ของกลุ่ม จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	เจ้าพนักงาน ศุลกากร ปฏิบัติงาน	เจ้าพนักงาน ชำนาญงาน	นักวิชาการ ศุลกากร ปฏิบัติการ	นักวิชาการ ศุลกากร ชำนาญการ
		4.67	4.67	4.77	4.48
เจ้าพนักงานศุลกากรปฏิบัติงาน	4.67	-	-0.10	0.19*	0.00
เจ้าพนักงานศุลกากรชำนาญงาน	4.77		-	0.29*	0.10
นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ	4.48			-	-0.19*
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ	4.67				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าพนักงานศุลกากรปฏิบัติงาน เจ้าพนักงานศุลกากรชำนาญงาน และนักวิชาการศุลกากรชำนาญการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19, 0.29 และ 0.19 ตามลำดับ

ตาราง 4.14 อิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในภาพรวม  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของกลุ่ม	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ในภาพรวม	10,000 – 20,000	25	4.68	0.39	2.024	0.112
	20,001 – 30,000	71	4.56	0.43		
	30,001 – 40,000	56	4.64	0.35		
	40,001 ขึ้นไป	28	4.77	0.33		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ( $F = 2.024$ ,  $Sig. = 0.112$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.15 อิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในภาพรวม  
จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กร

ประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของกลุ่ม	ระยะเวลา ทำงานในองค์กร	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
รวม	1 – 5 ปี	90	4.53	0.46	4.845	0.003*
	6 – 10 ปี	38	4.68	0.29		
	11 – 15 ปี	28	4.74	0.30		
	16 ปีขึ้นไป	24	4.82	0.21		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรแตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมแตกต่างกัน ( $F = 4.845$ ,  $Sig. = 0.003$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของระยะเวลาทำงานในองค์กรเป็นรายคู่เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรแตกต่างกัน 4 กลุ่มนี้มีคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มโดยใช้วิธีของ LSD ดังปรากฏตามตาราง 4.16

ตาราง 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน  
ของกลุ่ม จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กรเป็นรายคู่

ระยะเวลาทำงานในองค์กร (ปี)		1 – 5	6 – 10	11 – 15	16 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.53	4.68	4.74	4.82
1 – 5	4.53	-	-0.15*	-0.21*	-0.29*
6 – 10	4.68		-	-0.06	-0.14
11 – 15	4.74			-	-0.08
16 ปีขึ้นไป	4.82				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กร 1 - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่ม

ตัวอย่างที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กร 6 – 10 ปี, 11 - 15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15, 0.21 และ 0.29 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่ม ประกอบด้วย ด้านความเหนียวแน่นในด้านงาน ด้านความเหนียวแน่นกันทางด้านสังคม ด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่ม และด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่ม ของกลุ่มตัวอย่างกับตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธีแบบปกติ (All Enter)

ตาราง 4.17 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวม

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficient		Coefficient		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	0.946	0.168		5.629	0.000*
ปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่ม	0.803	0.036	0.855	22.034	0.000*

R = .885a, R<sup>2</sup> = 0.732, Adjust R<sup>2</sup> = 0.730, F=485.507, Sig. = 0.000\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.17 พบว่า ปัจจัยด้านความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งปัจจัยด้านความเหนียวแน่นของกลุ่มสามารถอธิบายประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ได้ร้อยละ 73.2 (R<sup>2</sup> = 0.732)

ตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์ความเหนียวแน่นจากกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำแนกตามรายด้าน

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficient		Coefficient		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	0.697	0.160		4.345	0.000*
1. ด้านความเหนียวแน่นในด้านการทำงาน	0.244	0.046	0.289	5.343	0.000*
2. ด้านความเหนียวแน่นกันทางด้านสังคม	0.067	0.045	0.076	1.470	0.143
3. ด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่ม	0.463	0.050	0.517	9.322	0.000*
4. ด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่ม	0.075	0.031	0.117	2.453	0.015*

R = .886a, R<sup>2</sup> = 0.786, Adjust R<sup>2</sup> = 0.781, SEE = 0.182, F=160.475, Sig. = 0.000\*

Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์พบว่า มีตัวแปรปัจจัย 3 ด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความเหนียวแน่นในด้านการทำงาน (Sig. = 0.000) ด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่ม (Sig. = 0.000) และด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่ม (Sig. = 0.015) โดยพบว่า ตัวแปรด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่มส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มมากที่สุด มีค่า Beta เท่ากับ 0.517 รองลงมาเป็นด้านความเหนียวแน่นในด้านการทำงาน มีค่า Beta เท่ากับ 0.289 และด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่ม มีค่า Beta เท่ากับ 0.117 และพบว่า ค่าสถิติ F มีค่าเท่ากับ 162.475 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า อิทธิพลด้านความเหนียวแน่นของกลุ่มมีอย่างน้อย 1 ด้านที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นได้ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.886 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอยู่ในระดับสูง ได้ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.786 แสดงว่า ตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัวซึ่งประกอบด้วย ด้านความเหนียวแน่นในด้านการทำงาน ด้านความเหนียวแน่นกันทางด้านสังคม

ด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่ม และด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่ม สามารถอธิบายความเป็นไปได้ของการพยากรณ์โดยมีความแม่นยำในการพยากรณ์ถึงร้อยละ 78.6 ส่วนอีกร้อยละ 21.4 จะเป็นตัวแปรอื่นที่ไม่ได้อยู่ในตัวแบบสอบถาม ค่า Adjusted R Square แสดงถึงค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว แสดงให้เห็นว่า ถ้าตัวแปรอิสระมีการเปลี่ยนแปลง ตัวแปรตามจะมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงตามร้อยละ 78.1 (Adjust R<sup>2</sup> = 0.781) ส่วนค่า Std. Error of the Estimate (SEE) แสดงถึงค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม จะมีความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ 0.182

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตาราง 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 - 3

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
<b>สมมติฐานที่ 1:</b> ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อยู่ในระดับปานกลาง		✓
<b>สมมติฐานที่ 2:</b> ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 แตกต่างกัน 1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 แตกต่างกัน		✓
2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 แตกต่างกัน	✓	
3. กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกันทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 แตกต่างกัน	✓	

ตาราง 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 - 3 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
4. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 แตกต่างกัน	✓	
5. กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 แตกต่างกัน	✓	
6. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 แตกต่างกัน		✓
7. กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรแตกต่างกันทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 แตกต่างกัน	✓	
<b>สมมติฐานที่ 3:</b> ปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4		
กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	✓	



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เฉพาะข้าราชการที่เป็นแท่งวิชาการและทั่วไป (ปฏิบัติการ ชำนาญการ ปฏิบัติงาน ชำนาญงาน) จำนวน 180 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการทดสอบการทดสอบความแตกต่างของค่าที่ (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และหากมีความแตกต่างให้ใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธีแบบ All Enter ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปในประเด็นสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.10 มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.40 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 63.90 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.90 มีตำแหน่งงานเป็นนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 32.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.40 และมีระยะเวลาทำงานในองค์กร 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00

##### 5.1.2 ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจของสมาชิก ( $\bar{X} = 4.65$ ) รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต ( $\bar{X} = 4.64$ ) และด้านผลผลิตของกลุ่ม ( $\bar{X} = 4.61$ )

1) ด้านผลผลิตของกลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในภาพรวมด้านผลผลิตของกลุ่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ภารกิจและเป้าหมายของกลุ่มสอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.74$ ) ในฐานะกลุ่ม ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานให้มีการตอบสนองที่รวดเร็วอย่างต่อเนื่องหรือตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพหลักอื่น ๆ ( $\bar{X} = 4.64$ ) ทางกลุ่มมีการกำหนดบทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.63$ ) การออกแบบงานให้สมาชิกในกลุ่มสามารถบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายของกลุ่มได้ ( $\bar{X} = 4.61$ ) กลุ่มมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลผลิตของกลุ่มหรือประสิทธิภาพการผลิตของกลุ่ม และวัดผลได้อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.61$ ) กลุ่มมีการควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายในการทำงาน กิจกรรมต่างๆ หรือวัตถุดิบที่ใช้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.60$ ) ภาระงานและกระบวนการทำงานมีความเหมาะสมกับจำนวนสมาชิกในกลุ่ม ( $\bar{X} = 4.60$ ) กลุ่มมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่สมาชิก แต่ละคนในกลุ่มอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.59$ ) สมาชิกในกลุ่มมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันรวมถึงกำหนดพันธกิจ เตรียมวัตถุประสงค์และเป้าหมายและหมั่นทบทวนเป็นระยะ ( $\bar{X} = 4.56$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ กลุ่มมีการตั้งบรรทัดฐานในเรื่องผลการปฏิบัติงานไว้สูงทำให้มีผลผลิตที่สูงขึ้นด้วย ( $\bar{X} = 4.55$ )

2) ด้านความพึงพอใจของสมาชิก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในภาพรวมด้านความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความรู้สึกการมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานและมิตรภาพที่ดี ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมาคือ บรรยากาศการทำงานมีความเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 4.71$ ) สมาชิกในกลุ่มชื่นชมในความรู้ความสามารถของกันและกัน ( $\bar{X} = 4.71$ ) การทำงานของสมาชิกในกลุ่มเป็นแรงบันดาลใจให้ทำงานอย่างดีที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) สมาชิกในกลุ่มรับฟังเหตุผลและแสวงหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ( $\bar{X} = 4.66$ ) เมื่อสมาชิกในกลุ่มรับรู้ความรู้สึกอึดอัดใจของสมาชิก และตอบสนองความรู้สึกนั้นในทางบวก ( $\bar{X} = 4.64$ ) สมาชิกในกลุ่มมีความสามารถ ทักษะที่หลากหลายและจำเป็นต่อการทำงานของเราได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.63$ ) สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางวาจา หรือทำทางเป็นไปอย่างสุภาพ ( $\bar{X} = 4.62$ ) สมาชิกมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นทุกประเด็น ( $\bar{X} = 4.58$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ บรรยากาศการทำงานที่สมาชิกทุกคนมีอิสระที่จะแสดงความคิดเห็น แม้เป็นความคิดที่แตกต่างจากสมาชิกคนอื่น ( $\bar{X} = 4.52$ )

3) ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในภาพรวมด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทีมงานทำงานด้วยความยืดหยุ่นและสามารถปรับให้เข้ากับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ( $\bar{X} = 4.70$ ) สมาชิกในกลุ่มมีความรู้สึกผูกพันต่อกัน ( $\bar{X} = 4.68$ ) สมาชิกในกลุ่มมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ( $\bar{X} = 4.67$ ) สมาชิกในกลุ่มมีความเต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือสมาชิกที่ต้องการความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.67$ ) การทำงานเป็นกลุ่มทำให้เกิดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.66$ ) สมาชิกในกลุ่มให้ความร่วมมือและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ( $\bar{X} = 4.63$ ) สมาชิกในกลุ่มมีการพึ่งพาอาศัยกัน ( $\bar{X} = 4.62$ ) สมาชิกในกลุ่มใช้การฝึกอบรมในหลายๆ รูปแบบเพื่อให้ทักษะของเราทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.62$ ) การสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันด้วยความจริงใจและเปิดเผย ( $\bar{X} = 4.57$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้ายคือ สมาชิกในกลุ่มเต็มใจที่จะปฏิบัติตามความเห็นพ้องกันของทีมงาน ถึงแม้ว่าจะไม่เห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.56$ )

### 5.1.3 การเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงาน

#### ศุลกากรภาคที่ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในองค์กรทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 5.1.4 ปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีตัวแปรปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่ม 3 ด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความเหนียวแน่นในด้านการทำงาน ด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่ม และด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่ม และพบว่า ตัวแปรด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่มส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเหนียวแน่นในด้านการทำงาน และด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่ม

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) การศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของธนพัชร สมใจ (2552) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลของทีมกู้ชีพโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ประสิทธิผลของทีมกู้ชีพโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขอยู่ในระดับสูง

พิจารณารายด้านได้ดังนี้

ด้านผลผลิตของกลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในด้านผลผลิตของกลุ่มอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภารกิจและเป้าหมายของกลุ่มสอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี มีการกำหนดบทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจน ทำให้พยายามปรับปรุงการทำงานให้มีการตอบสนองที่รวดเร็วอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุนันทา เลานันทน์ (2549) พบว่า มีความชัดเจนในวัตถุประสงค์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของกลุ่ม สมาชิกของทีมจะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันเป็นการอธิบายภาพอนาคตขององค์กร ซึ่งผู้บริหารหรือทีมงานต้องการให้เป็น ทำให้สามารถกำหนดแนวทางที่เหมาะสมที่สุด และเกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Norberg (2010) ได้ศึกษาในหัวข้อการสร้างแรงจูงใจเพื่อสร้างประสิทธิผล: กรณีศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของทีมงานที่มีต่อการใช้แบบจำลองการสร้างทีมสำหรับองค์กรแบบหลายชั้น พบว่าปัจจัยที่ช่วยพัฒนาประสิทธิผลการทำงานของทีม ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายและนโยบายขององค์กรและของทีม

ด้านความพึงพอใจของสมาชิก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในด้านความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสมาชิกกลุ่มมีความรู้สึกพึงพอใจถึงการมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานและการมีมิตรภาพที่ดี บรรยากาศการทำงานมีความเป็นกันเอง มีการชื่นชมในความรู้ความสามารถของกันและกัน ส่งผลทำให้ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มในด้านความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2551) ที่พบว่า องค์กรประกอบในการทำงานเป็นทีมที่จะช่วยเอื้อประโยชน์ให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทีมงานควรจะต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นทีมที่ดี ทำให้สมาชิกในทีมงานทุกคนมีความสุขในการทำงานมีความรักใคร่สามัคคีกลมเกลียว มีความสมดุลในทีมงาน การทำงานเป็นทีมเป็นการประสานความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกันให้ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Norberg (2010) ได้ศึกษาในหัวข้อการสร้างแรงจูงใจเพื่อสร้างประสิทธิผล: กรณีศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของทีมงานที่มีต่อการใช้แบบจำลองการสร้างทีมสำหรับองค์การแบบหลายชั้น พบว่าปัจจัยที่ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของทีม ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในทีม

ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มข้าราชการทำงานด้วยความยืดหยุ่นและสามารถปรับให้เข้ากับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป สมาชิกในกลุ่มมีความรู้สึกผูกพันต่อกัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคตอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งความสอดคล้องกับแนวคิดของสาคร ทะเยียม (2557) พบว่า การรักษาทิมให้คงอยู่ เป็นการที่ทีมสามารถรักษาความรู้สึกผูกพันของสมาชิก โดยเฉพาะช่วงเวลาที่มีทีมเผชิญกับปัญหายุ่งยาก หากปราศจากความผูกพันบุคคลจะออกจากทีมไป และสอดคล้องกับแนวคิดของสายทิพย์ เหล่าทองมีสกุล (2555) ที่พบว่า ความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต มีการใช้กระบวนการทางสังคมเพื่อยกระดับความสามารถของสมาชิกในการร่วมกันทำงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หลีกเลี่ยงกระบวนการทางสังคมที่เป็นกระบวนการทำลายเพื่อให้สมาชิกสามารถพัฒนาประสิทธิภาพในระยะยาว

2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวรทยา ไชยทองกุล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมแตกต่างกัน ผลการศึกษาจะสังเกตเห็นได้ว่า ข้าราชการที่มีอายุน้อยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มน้อยกว่า ข้าราชการที่มีอายุมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีอายุมากขึ้น จะมีการปรับตัวและการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทั้งยังทำให้เกิดการแสวงหาวิธีปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของตน มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่า รวมทั้งสามารถเผชิญปัญหา และมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย อายุที่มากขึ้น

จะมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นและความชำนาญในการทำงาน สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดผลผลิตที่สูงขึ้นได้ รวมถึงการมีอายุที่แตกต่างกันจะทำให้สมาชิกกลุ่มมีสถานภาพหรือตำแหน่งที่ต่างกัน ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ต่างกัน ทำให้ความแตกต่างกันของอายุทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มมีความแตกต่างกันด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช สงวนวงษ์วาน (2550) ที่พบว่า การมีโครงสร้างกลุ่มนั้นเพื่อการแบ่งงานกันทำ กำหนดสายการบังคับบัญชาและกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม ระบบการจัดลำดับขั้น หรือสถานภาพหรือตำแหน่งของสมาชิกในกลุ่ม สถานภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของสมาชิก สถานภาพอาจกำหนดจากอายุ ทักษะ หรือประสบการณ์การทำงาน ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ที่ได้ทำการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า อายุที่แตกต่างกันของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน โดยที่ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มด้านผลผลิตของกลุ่มที่สูงกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานภาพของข้าราชการที่มีสถานภาพสมรส จะมีหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว ความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานจะส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของครอบครัวด้วย ด้วยความแตกต่างของสถานภาพของสมาชิกในกลุ่ม ทำให้ทางกลุ่มมีการออกแบบงาน กำหนดบทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจนให้สมาชิกในกลุ่มสามารถบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายของกลุ่มได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้กลุ่มข้าราชการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนพัชร สมใจ (2552) กล่าวถึงประสิทธิผลของทีมสามารถประเมินได้จากการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเป็นการวัดการปฏิบัติงานที่เป็นผลผลิตของทีม สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนี รัตนะ (2553) ได้ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขในการให้บริการสาธารณสุขมูลฐาน จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุข แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล สืบสุข (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานในโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษา

ของสมาชิกทีมข้ามสายงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ทำการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มข้าราชการมีความผูกพันกับหน่วยงานและตำแหน่งงานของตน รูปแบบของพฤติกรรมที่ได้รับการคาดหวังของบุคคล แต่ละตำแหน่งในหน่วยงานนั้น สมาชิกในกลุ่มจะถูกคาดหวังให้รับบทบาทตามตำแหน่งที่มีอยู่ในกลุ่ม โดยบทบาทอาจกำหนดขึ้นเพื่อให้งานที่รับผิดชอบตามตำแหน่งบรรลุผลสำเร็จหรืออาจกำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ได้รับตำแหน่งและบทบาทนั้นเกิดความพึงพอใจ สมาชิกหนึ่งอาจมีบทบาทมากกว่าหนึ่งบทบาท ซึ่งแต่ละบทบาทจะมีหน้าที่แตกต่างกันออกไป ผู้ที่มีความสามารถในการจัดการกับบทบาทของตนได้ จะได้รับการยกย่องชมเชย อันเป็นที่มาของเกียรติและความน่าเชื่อถือสอดคล้องกับเทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) ที่กล่าวว่ากลุ่มที่มีสถานภาพสูง ระดับความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม จะมีอิทธิพลมาจากตำแหน่งหรือสถานภาพของกลุ่มเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ ในองค์กรนั้น กลุ่มที่มีสถานภาพสูงจะดึงดูดความสนใจของสมาชิกในกลุ่มได้ดี การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและสถานภาพที่สูงจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และความพึงพอใจแก่สมาชิกของกลุ่ม ดังนั้นจึงทำให้ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล สืบสุข (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานในโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด พบว่า ความพึงพอใจในบทบาทและหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีม

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวรัทยา ไชยทองกูร (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ผลการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรแตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ในภาพรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการที่มีอายุงานที่มากขึ้นจะมีประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทำให้เห็นปัญหาได้ชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น สามารถปรับตัวให้เข้ากับงานได้ดี ปรับความคาดหวังให้เหมาะสมกับสถานการณ์การทำงานได้ดี ซึ่งจะส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิผลที่ดีขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ผลการศึกษาพบว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาสิณี อาภาศิริกุล (2556) ได้ศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลทีมงาน

3) เพื่อศึกษาปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่มส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รสสุคนธ์ วีระเสถียร (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาวะผู้นำ ความเหนียวแน่นภายในกลุ่มกับผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบ ไทย จำกัด พบว่า ความเหนียวแน่นภายในกลุ่มมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมทินี ทนงกิจ และศยามล เอกะกุลานันต์ (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนียวแน่นในทีมและประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในเขตภาคกลาง พบว่า ความเหนียวแน่นในทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพล เชิดชัยภูมิ, ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร และเบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ (2563) ที่ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลของคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคกลางและภาคตะวันออก พบว่า ความเหนียวแน่นในทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีมงานมากที่สุด



## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า ระดับความเหนียวแน่นของกลุ่มด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่มอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสามารถร่วมพหุกรรมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มได้มากที่สุดอีกด้วย ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดความเหนียวแน่นของกลุ่มให้คงอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป ผู้นำกลุ่มและสมาชิกภายในกลุ่มจึงควรกำหนดภารกิจและเป้าหมายของกลุ่มให้มีความสอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่องค์การควรมีนโยบายให้รางวัลในลักษณะของกลุ่มมากกว่ารายบุคคล เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการพยายามบรรลุตามเป้าหมายด้านประสิทธิภาพของกลุ่ม และรู้สึกรู้สีกว่ากลุ่มมีความสำคัญสำหรับเขาในการที่จะต้องช่วยกันรักษากลุ่มเอาไว้เพื่อประโยชน์ในอนาคต

2) จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า ระดับความเหนียวแน่นของกลุ่มด้านความเหนียวแน่นในด้านการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสามารถร่วมพหุกรรมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มได้อีกด้วย ดังนั้นทางองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาควรที่จะมอบหมายภาระงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบให้มีสัดส่วนเวลาที่ต้องทำงานกับกลุ่มให้มีความเหมาะสม เพื่อให้กลุ่มสามารถที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลงได้ในเวลาที่กำหนด ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและเมื่อข้าราชการมีความพอใจกับงานและความรู้สึกในเชิงบวกขณะทำงาน ข้าราชการก็จะสามารถทำงานได้ดีขึ้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความเหนียวแน่นในด้านการทำงานจนส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มต่อไป

3) จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า ระดับความเหนียวแน่นของกลุ่มด้านความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่มอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสามารถร่วมพหุกรรมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มได้อีกด้วย ดังนั้นผู้นำกลุ่มควรให้มีกิจกรรมสังสรรค์ร่วมกันให้บ่อยครั้งเมื่อว่างจากงานหรือหลังเลิกงานเพื่อให้เกิดความแน่นแฟ้นของสมาชิกในกลุ่มมากขึ้น ในขณะที่องค์การสามารถส่งเสริมโดยการจัดกิจกรรมเพื่อให้แต่ละกลุ่มในองค์กรได้พบปะทำกิจกรรม นอกจากจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความแน่นแฟ้นภายในกลุ่มแล้วยังช่วยให้แต่ละกลุ่มทำความรู้จักกัน อันจะทำให้การทำงานระหว่างกลุ่มแต่ละกลุ่มมีความราบรื่นและช่วยให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มดีขึ้นจนเป็นผลดีต่อองค์การต่อไป

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยความเหนียวแน่นภายในกลุ่มของข้าราชการศุลกากรในภาคส่วนอื่นๆ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยความเหนียวแน่นภายในกลุ่มของภาคส่วนอื่นๆ เป็นอย่างไรบ้าง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการสร้างความเหนียวแน่นภายในกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่ม จนเป็นประโยชน์ให้กับองค์การในภาพรวมต่อไปได้

2) ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความเหนียวแน่นภายในกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม ดังนั้นในการศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาในขั้นตอนที่ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิผลที่มีต่อองค์กร เพื่อศึกษาว่าการมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในทางบวกหรือในทางลบมากน้อยเพียงใดอย่างไรต่อไป

3) ในการศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น ความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยภาวะผู้นำ เป็นต้น ที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการที่จะนำไปปรับใช้ให้มีความเหมาะสม จนทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรวิภา งามวุฒิมงคล. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมภายในสำนักอำนวยการ สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- จิราภรณ์ เตชะอุดมเดช. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- ณัฐภูมิ อรินทร์. (2555). *การศึกษาปัจจัยเชิงเหตุและผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมการทำงานภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้. ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ทศพล เชิดชัยภูมิ, ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร และเบญจวรรณ บุญยะประพันธ์. (2563). *ปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลของคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคกลางและภาคตะวันออก. วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง. 9(2), 41-62.*
- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ . (2551). *การบริหารทีมงานและการแก้ปัญหา. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: สหธรรมิก.*
- ธนกร กรวัชรเจริญ (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- ธนพัชร สมใจ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลของทีมกู้ชีพ โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- บุญชัย อาทิตยตั้ง. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.*
- ประชาชาติธุรกิจ (วันที่ 21 มกราคม 2564). *ศุลกากร-สรรพสามิต เก็บรายได้ 3 เดือนแรก ปีงบ'64 เข้าเป้า. ที่มา <https://www.prachachat.net/finance/news-598610>*
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). *การบริหารความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพรินติ้ง.*
- ภิญโญ มนุศิศิลป์. (2559). *ปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิผลของทีม. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 10(1), 1 – 28.*
- เมทีนี ทนงกิจ และศยามล เอกะกุลนันต์. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนียวแน่นในทีมและประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในเขตภาคกลาง. วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 3(6), 62-73.*

- ยงค์ยาน มั่นคำศรี. (2556). *แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม อมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- รณกร สุวรรณกลาง. (2557). การพัฒนาโมเดลทีมที่มีประสิทธิผลจากองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*. 21(2), 1-20.
- รสสุคนธ์ วีระเสถียร. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาวะผู้นำ ความเหนียวแน่นภายในกลุ่มกับผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*. 36(1), 70-85.
- ร็อบบิน สตีเฟน พี. และแมรี โคลเตอร์. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ, [Management] (วิรัช สงวนวงศ์วาน, แปล). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดเคชั่น อินโดไชน่า. (ต้นฉบับพิมพ์ปี ค.ศ. 1999).
- รัตน์ชนก จันยัง. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ลัดดาวัลย์ แก้วใส. (2559). *บรรยากาศภายในทีมกีฬาของนักกีฬาเยาวชนไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรัทยา ไชยทองกูร. (2557). *การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วันทนีย์ รัตน์นะ. (2553). *ประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขในการให้บริการสาธารณสุขมูลฐาน จังหวัดชัยภูมิ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- วุฒิพงษ์ วงศ์ดำทำ และธัญนันท์ บุญอยู่. (2562). อิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลของทีม บริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*. 11(3), 299-313.
- ศศิวิมล สืบสุข. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานในโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สาคร ทะเยียม. (2557). *วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของทีมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สายทิพย์ เหล่าทองมีสกุล. (2555). *อิทธิพลของความหลากหลายของกลุ่ม ความหลากหลายทางบุคลิกภาพ การสนับสนุนของกลุ่ม และความเหนียวแน่นในกลุ่มที่ส่งต่อประสิทธิผลของกลุ่ม*

ครูผู้สอนวิชาภาษาอังกฤษในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช . วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2546). *จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์ Social Psychology : Theories and Applications*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา. (2557). *ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุนันทา เลานันทน์. (2549). *การพัฒนาองค์การ = Organization development*. กรุงเทพฯ: ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์.

สุธาสนี อาภาศิริกุล. (2556). *ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลที่มงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุรียพร บุสดี. (2559). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

Carron, A.V., Widmeyer, W., & Brawley, L., (1985). The development of an instrument to assess cohesion in sport teams: the group environment questionnaire. *Journal of Sport Psychology*. 7(3), 244–266.

Norberg, S. (2010). *Motivating for Performance: A Case Study of Project Team Motivation in Relation to Project Model Usage in the Matrix Organisation*. Master of Science Thesis in the Masters Programme International Project Management, Northumbria University.

Steer, R. M. (1991). *Introduction to Organization Behavior*. New York: Harper Collin.

Yamane, T. (1979). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper & Row.

ภาคผนวก  
เครื่องมือแบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

เรื่อง ความเหนียวแน่นของกลุ่มที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม  
ข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

---

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจำนวน หน้า โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1: ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

ส่วนที่2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเหนียวแน่นของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาค  
ที่ 4

ส่วนที่3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงาน  
ศุลกากรภาคที่ 4

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็น  
ประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

นักศึกษาปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าตัวเลือกที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย

2.) หญิง

2. อายุ

1) 20 – 30 ปี

2) 31- 40 ปี

3) 41 – 50 ปี

4) 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

1) โสด

2) สมรส

3) อื่นๆ

4. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

1) เจ้าพนักงานบุคลากรปฏิบัติงาน

2) เจ้าพนักงานบุคลากรชำนาญงาน

3) นักวิชาการบุคลากรปฏิบัติการ

4) นักวิชาการบุคลากรชำนาญการ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) 10,000 – 20,000 บาท

2) 20,001 – 30,000 บาท

3) 30,001 – 40,000 บาท

4) 40,001 บาทขึ้นไป

7. ระยะเวลาทำงานในองค์กร

1) 1 - 5 ปี

2) 6 – 10 ปี

3) 10 – 15 ปี

4) 15 ปีขึ้นไป



ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเหนียวแน่นของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4  
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียง  
 คำตอบเดียว

ปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่ม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความเหนียวแน่นในด้านการทำงาน</b>					
1. ท่านพอใจกับสัดส่วนเวลาที่ต้องทำงานกับกลุ่มที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
2. ท่านพอใจกับระดับความมุ่งมั่นในความสำเร็จของกลุ่ม					
3. ท่านชอบการทำงานในลักษณะของการทำงานเป็นกลุ่มมากกว่าการทำงานคนเดียว					
<b>ความเหนียวแน่นกันทางด้านสังคม</b>					
1. สำหรับท่าน กลุ่มทำงานเป็นหนึ่งในกลุ่มทางสังคมที่สำคัญที่สุดที่ท่านเป็นสมาชิกอยู่					
2. ท่านรู้สึกสนุกกับการเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมทางสังคมของกลุ่มทำงาน					
3. ท่านจะคิดถึงสมาชิกของกลุ่มทำงานเมื่อท่านไม่ได้อยู่ในกลุ่มนี้แล้ว					
4. เพื่อนที่ดีที่สุดของท่านบางคนอยู่ในกลุ่มทำงานนี้					
5. ท่านสนุกและมีความสุขที่ได้ร่วมกิจกรรมสังสรรค์ร่วมกับกลุ่มทำงาน					

ส่วนที่ 2 (ต่อ) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเหนียวแน่นของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากรภาคที่

4

ปัจจัยความเหนียวแน่นของกลุ่ม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่องานกลุ่ม</b>					
1. สมาชิกในกลุ่มของท่านเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการพยายามบรรลุตามเป้าหมายด้านประสิทธิภาพของกลุ่ม					
2. สมาชิกในกลุ่มทุกคนร่วมกันรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือผลงานที่ไม่ดีของกลุ่ม					
3. สมาชิกในกลุ่มของท่านมีปณิธานในการทำงานของกลุ่มเป็นไปในทางเดียวกัน					
4. หากสมาชิกในกลุ่มของท่านมีปัญหาในการทำงาน ทุกคนในกลุ่มเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือ เพื่อให้สามารถกลับมาทำงานร่วมกันอีก					
5. สมาชิกในกลุ่มของท่านสามารถสื่อสารอย่างอิสระเกี่ยวกับความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคนในระหว่างการปฏิบัติงาน					
<b>ความดึงดูดส่วนบุคคลที่มีต่อสังคมกลุ่ม</b>					
1. สมาชิกในกลุ่มของท่านชอบออกไปไหนด้วยกันเป็นกลุ่มมากกว่าจะไปด้วยตัวเองตามลำพัง					
2. สมาชิกในกลุ่มของท่านสังสรรค์กันบ่อยครั้ง					
3. กลุ่มของท่านชอบใช้เวลาด้วยกันเมื่อว่างจากงานหรือหลังเลิกงาน					
4. สมาชิกในกลุ่มของท่านยังไปไหนมาไหนด้วยกันโดยไม่ยึดติดกันเฉพาะในเวลาที่ต้องทำงานร่วมกันเท่านั้น					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากร  
ภาคที่ 4

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียง  
คำตอบเดียว

ปัจจัยประสิทธิผลของกลุ่ม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลผลิตของกลุ่ม</b>					
1. การกิจและเป้าหมายของกลุ่มของท่านสอดคล้องกับ การกิจและเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี					
2. สมาชิกในกลุ่มของท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ ร่วมกันรวมถึงกำหนดพันธกิจ เตรียมวัตถุประสงค์และ เป้าหมายและหมั่นทบทวนเป็นระยะ					
3. กลุ่มมีการควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายในการทำงาน กิจกรรม ต่างๆ หรือวัสดุที่ใช้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
4. การออกแบบงานให้สมาชิกในกลุ่มสามารถบรรลุ เป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายของกลุ่มได้					
5. ภาระงานและกระบวนการทำงานมีความเหมาะสมกับ จำนวนสมาชิกในกลุ่ม					
6. ทางกลุ่มมีการกำหนดบทบาทและการมอบหมายงานที่ ชัดเจน					
7. กลุ่มมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่ สมาชิก แต่ละคนในกลุ่มอย่างชัดเจน					
8. กลุ่มของท่านมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลผลิตของ กลุ่มหรือประสิทธิภาพการผลิตของกลุ่ม และวัดผลได้ อย่างสม่ำเสมอ					
9. ในฐานะกลุ่ม ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานให้มีการ ตอบสนองที่รวดเร็วอย่างต่อเนื่องหรือตัวบ่งชี้ ประสิทธิภาพหลักอื่น ๆ					
10. กลุ่มของท่านมีการตั้งบรรทัดฐานในเรื่องผลการ ปฏิบัติงานไว้สูงทำให้มีผลผลิตที่สูงขึ้นด้วย					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากร  
ภาคที่ 4 (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียง  
คำตอบเดียว

ปัจจัยประสิทธิผลของกลุ่ม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความพึงพอใจของสมาชิก</b>					
1. การทำงานของสมาชิกในกลุ่มเป็นแรงบันดาลใจให้ทำงาน อย่างดีที่สุด					
2. บรรยากาศการทำงานที่สมาชิกทุกคนมีอิสระที่จะแสดง ความคิดเห็น แม้เป็นความคิดที่แตกต่างจากสมาชิกคนอื่น					
3. สมาชิกมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นทุก ประเด็น					
4. บรรยากาศการทำงานมีความเป็นกันเอง					
5. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการ แสดงออกทางวาจา หรือทำทางเป็นไปอย่างสุภาพ					
6. สมาชิกในกลุ่มของท่านมีความสามารถ ทักษะที่หลากหลาย และจำเป็นต่อการทำงานของเราได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7. สมาชิกในกลุ่มรับฟังเหตุผลและแสวงหาข้อมูลประกอบการ ตัดสินใจ					
8. เมื่อสมาชิกในกลุ่มรับรู้ความรู้สึกอัดอั้นใจของสมาชิกก็จะ ช่วยกันตอบสนองความรู้สึกนั้นในทางบวก					
9. ท่านรู้สึกการมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานและมีมิตรภาพที่ดี					
10. สมาชิกในกลุ่มชื่นชมในความรู้ความสามารถของกันและ กัน					
<b>ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต</b>					
1. สมาชิกในกลุ่มมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน					
2. สมาชิกในกลุ่มให้ความร่วมมือและการสนับสนุนซึ่งกันและ กัน					
3. สมาชิกในกลุ่มมีการพึ่งพาอาศัยกัน					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสำนักงานศุลกากร  
ภาคที่ 4 (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียง  
คำตอบเดียว

ปัจจัยประสิทธิผลของกลุ่ม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในอนาคต (ต่อ)</b>					
4. สมาชิกในกลุ่มมีความเต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือสมาชิกที่ต้องการความช่วยเหลือ					
5. การสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันด้วยความจริงใจและเปิดเผย					
6. สมาชิกในกลุ่มเต็มใจที่จะปฏิบัติตามความเห็นพ้องกันของกลุ่ม ถึงแม้ว่าจะมีความเห็นส่วนตัวไม่สอดคล้องกับมติของกลุ่ม					
7. สมาชิกในกลุ่มของท่านใช้การฝึกอบรมในหลายๆรูปแบบเพื่อให้มีทักษะที่ทันสมัยอยู่เสมอ					
8. กลุ่มของท่านทำงานด้วยความยืดหยุ่นและสามารถปรับให้เข้ากับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป					
9. การทำงานเป็นกลุ่มทำให้เกิดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ					
10. สมาชิกในกลุ่มของท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อกัน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\*